

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями на территории муниципального образования «Вешкаймский район»

Дата проведения:

19.02.2025 года

Время проведения:

14.00-16.00

Место проведения:

малый зал администрации

Члены Общественного совета (по списку) и приглашённые (Приложение №1).

Повестка дня:

1. Рассмотрение проекта технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования.

Докладчик:

Архипова Т.Н. - начальник МУ Управления образования администрации МО «Вешкаймский район».

2. Обсуждение. Принятие решений.

ХОД ЗАСЕДАНИЯ

Открывает заседание председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями на территории муниципального образования «Вешкаймский район» **Михеева Елизавета Александровна**. Она напомнила присутствующим о том, что в 2025 году проходят независимую оценку качества 6 образовательных организаций Вешкаймского района, а именно:

-муниципальное общеобразовательное учреждение Каргинская средняя школа;

-муниципальное общеобразовательное учреждение Вешкаймская средняя общеобразовательная школа №1;

-муниципальное общеобразовательное учреждение Шарловская средняя школа имени Б.С. Борисова;

-муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Вешкаймский детский сад «Берёзка»;

-муниципальное дошкольное образовательное учреждение Чуфаровский детский сад «Сказка»;

-муниципальное дошкольное образовательное учреждение Бекетовский детский сад «Колосок».

Данный перечень утверждён на заседании Общественного совета по НОКО 05.02.2025 (протокол №1). В соответствии с рекомендациями федерального Общественного совета по НОКО выбор оператора НОКО необходимо проводить

путём открытого конкурса в электронной форме, позволяющего определять квалификационные требования к оператору.

Управлением образования подготовлен проект технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями. Сегодня нам необходимо ознакомиться с проектом, высказать своё мнение, внести предложения.

Слушали: Архипову Т.Н. Предлагаю вашему вниманию основные положения проекта технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями (*знакомит с проектом*).

Михеева Е.А. Прошу высказать своё мнение и внести предложения.

Голубкова З.И. Предлагаю информацию Архиповой Т.Н. принять к сведению. Предусмотреть в техническом задании для закупки работ и услуг оператора квалификационные требования к оператору.

Михеев С.В. Также необходимо предусмотреть требования обязательного посещения образовательных организаций при проведении сбора и изучения информации.

Соковая Н.В. Предлагаю одобрить в целом проект технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования.

Михеева Е.А. Прошу голосовать.

Голосование открытым голосованием: «за» - 5 чел., «против» – нет.

Единогласно.

Решение:

1. Принять к сведению информацию Архиповой Т.Н. Предусмотреть в техническом задании для закупки работ и услуг оператора квалификационные требования к оператору, а также требования обязательного посещения образовательных организаций при проведении сбора и изучения информации.

2. Одобрить в целом проект технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (Приложение №2).

Приложение: на 6 л. в 1 экз.

1) Список присутствующих.

2) Проект технического задания для закупки работ и услуг оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Председатель Общественного совета

Е.А. Михеева

Список присутствующих

Председатель Общественного совета:

Михеева Елизавета Александровна – член Общественной палаты муниципального образования «Вешкаймский район», председатель Общественного семейного Совета муниципального образования «Вешкаймский район».

Заместитель председателя Общественного совета:

Горячева Ольга Евгеньевна - член Женского совета муниципального образования «Вешкаймский район».

Секретарь Общественного совета:

Соковая Наталья Владимировна - член Общественного семейного совета муниципального образования «Вешкаймский район».

Члены Общественного совета:

- Голубкова Зинаида Ивановна - член Общественной палаты муниципального образования «Вешкаймский район», член Общественного семейного совета муниципального образования «Вешкаймский район», председатель ТОС «Оптимисты» р.п. Вешкайма;

- Михеев Сергей Викторович - член Совета отцов муниципального образования «Вешкаймский район», председатель ТОС «Лидер» р.п. Вешкайма.

Приглашённые:

Архипова Татьяна Николаевна – начальник МУ Управления образования администрации МО «Вешкаймский район».

**Техническое задание
на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
образования в 2025 году**

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ И КОЛИЧЕСТВО

1. Наименование объекта закупки: Услуга по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Вешкаймского района Ульяновской области.

2. Количество (объем закупаемых работ, услуг), код позиции:

Наименование работы, услуги	Код по позиции	Единица измерения	Количество	Цена за единицу работы, услуги, рублей	Общая стоимость работы, услуги, рублей
Услуга по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Вешкаймского района Ульяновской области.	63.99.10.130	Условная единица	6	3000,00	18000,00

Стоимость услуги по настоящему договору устанавливается в сумме 18 000 (восемнадцать тысяч) рублей 00 копеек, без НДС на основании п. 2 ст. 346.11 Налогового кодекса РФ.

3. Цели и задачи

Цели:

1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций сферы образования.

2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями образования.

3. Установление диалога между организациями сферы образования и гражданами - получателями услуг.

Задачи:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2025 году.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг.

4. Объем закупаемых работ (услуг)

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен выполнить работы (оказать услуги) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях сферы образования согласно Перечню организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2025 году, утвержденному Общественным советом по независимой оценке качества (далее - Перечень), согласно приложению № 1 к Техническому заданию, являющемуся его неотъемлемой частью, включая описание методов, каналов сбора, обработки и обобщения информации о деятельности организаций, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, рекомендации для каждого поставщика социальных услуг по улучшению качества их деятельности, общие рекомендации для повышения качества условий осуществления услуг в сфере образования муниципального образования «Вешкаймский район».

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги в отношении 6 (шести) муниципальных образовательных организаций муниципального образования «Вешкаймский район».

Начало срока выполнения работ (оказания услуг) – с момента заключения договора.

Окончание срока выполнения работ (оказания услуг) – не позднее 01 августа 2025 года.

5. Общие требования к выполнению работ (оказанию услуг).

1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:

– Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

–Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–приказом Минтруда России от 27 октября 2023 года № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2028 г № 675н»;

–приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–приказом Министерства труда России от 28 декабря 2023 года №899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых Правительств Российской Федерации»;

–Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 04.08.2023 № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

–Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

–Приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

–Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

–Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчёта показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по

основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учётом отраслевых особенностей);

–перечнем организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2025 году, утвержденным Общественным советом по независимой оценке (приложение № 1 к Техническому заданию).

Услуги осуществляются в отношении муниципальных образовательных организаций Вешкаймского района Ульяновской области по каждой организации отдельно в соответствии с перечнем организаций, расположенных на территории Вешкаймского района Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2025 году.

Получатели образовательных услуг - родители (законные представители) обучающихся, обучающиеся.

Исполнитель должен соблюдать корректное поведение в отношении получателей образовательных услуг и работников организаций при сборе информации и проведении социологических опросов.

2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций сферы образования по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (далее – официальный сайт) (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);
- результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:
 - включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;
 - «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг);
 - изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;
 - опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;
 - опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации образования в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте администрации муниципального образования «Вешкаймский район»;
 - опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на

специализированном сайте/сервисе Исполнителя, а также с использованием сервисов сайта bus.gov.ru;

- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте образовательной организации и т.п.

При проведении онлайн опроса участников образовательной деятельности (обучающихся, их родителей (законных представителей) Исполнителю необходимо обеспечить защиту от «накрутки» с одного IP-адреса (не более одной анкеты, при повторном ее представлении с данного IP-адреса она не должна учитываться).

При отсутствии в образовательной организации получателей услуг - инвалидов возможно предусмотреть включение в состав участников оценки представителей Общественного совета по независимой оценке качества услуг, в том числе общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров, владеющих компетенциями для проведения такой оценки на соответствие установленным требованиям¹.

Сбор информации проводится очно, при непосредственном посещении образовательной организации и всех ее филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг.

4. При проведении работ (оказании услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями рекомендуется использование единого инструментария – мобильного приложения для Оператора, данные которого синхронизируются с данными официального сайта.

5. Объем выборочной совокупности респондентов (численность участников образовательной деятельности, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности участников образовательной деятельности в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО, и составляет 40 % от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации, при этом доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт, составляет 20 % от выборочной совокупности респондентов.

Формирование объема генеральной и выборочной совокупностей респондентов осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчёта показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учётом отраслевых особенностей) (Таблица 1).

Для сбора и обобщения мнений граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в опросе участников образовательной деятельности могут принимать участие обучающиеся, достигшие 14-летнего возраста.

6. Проведение опроса получателей услуг образовательных организаций предлагается провести в соответствии с типовой анкетой в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н (ред. от 27.10.2023) «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны

¹ СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6.Квалификационные требования к участнику процедуры

Организация-оператор должна соответствовать следующим требованиям:

1.Отсутствие конфликта интересов в отношении объекта оценки, т.е. оператором не могут быть государственные или муниципальные образовательные организации, которые сами осуществляют образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ);

2.Наличие у организации финансовых ресурсов, оборудования и других материальных ресурсов, принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании, необходимых для проведения работ (оказания услуги);

3.Наличие у участника закупки опыта экспертной, аналитической и мониторинговой деятельности, связанной с предметом контракта не менее 5 (пяти) лет.

4.Наличие у участника закупки специалистов, обладающих опытом работы и квалификацией, соответствующими предмету контракта, а именно, наличие у исполнителя квалифицированных экспертов, имеющих подтвержденное наличие трудовых отношений с участником закупки, в количестве, достаточном для формирования экспертных групп в соответствии с количеством организаций, в которых должен быть проведен сбор и обобщение информации, обладающих необходимой квалификацией (в том числе наличие профессионального образования, опыта работы, связанного с предметом контракта, и деловой репутации), (из расчета не менее 2 экспертов на одну организацию), а также опыт организации и проведения социологических исследований;

- наличие у участника закупки автоматизированных инструментов (сервисов) проведения социологических исследований, обеспечивающих защиту «накрутки» респондентов;

- отсутствие организации в реестре недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ;

- отсутствие у руководителя организации, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, или главного бухгалтера организации судимости за преступления в сфере экономики и (или) преступления, предусмотренные статьями 289, 290, 291, 291.1 Уголовного кодекса Российской Федерации (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с предметом контракта на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациям, и административного наказания в виде дисквалификации.

7. Требования к результатам выполнения работ (оказания услуг)

Результатом выполнения работ (оказания услуг) является **информационно-аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации** в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями в 2025 году (далее – Отчет).

Отчет представляется по всем организациям, включенным в Перечень

образовательных организаций, подлежащих оценке в 2025 году (в соответствии с Перечнем (в соответствии с Приложением № 1 к Техническому заданию), на бумажном носителе и в форме электронного документа (в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте).

Проведение оценки осуществляется в соответствии с критериями оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», а также Порядком действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг, утвержденным Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899.

Отчет должен содержать:

- согласованные с Заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и объём генеральной и выборочной совокупности в каждой организации (в соответствии с Приложением № 1 к Техническому заданию);
- списочный состав экспертных групп по каждой организации, подлежащей НОК, в соответствии с техническим заданием;

- первичные данные по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

- информацию о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием, по форме согласно приложению № 3 к Техническому заданию, являющемуся его неотъемлемой частью;

оригиналы заполненных форм по результатам выезда, документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото и/или видеоматериалы из организации, подтверждающие качество и состояние условий оказания услуг в организациях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), скриншоты страниц сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

- информацию о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в организациях, подлежащих оценке;

- результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:

- результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;

- сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

- результаты обобщения данных в разрезе распределенной структуры организаций, подлежащих оценке (в том числе - с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в

разрезе видов/типов образовательных организаций;

- конкретные недостатки по каждой организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, а также предложения по их устранению. При формулировке недостатков и предложений по их устранению рекомендуется использовать Приложение № 2 к Техническому заданию, являющемуся его неотъемлемой частью;

- рейтинги организаций, прошедших оценку, по муниципальному образованию «Вешкаймский район» и в различных разрезах (по видам/типам организаций, по критериям, по показателям НОК);

- сопоставление фактических и предельных значений показателей и критериев НОК, в т.ч. с учетом средних значений по совокупности организации образования (медианные значения), максимальных значений по муниципальному образованию «Вешкаймский район», фактических значений по каждой образовательной организации, а также сравнительный анализ результатов независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг) с формулированием выводов о причинах повышения или снижения результатов);

- анализ ключевых (типовых или наиболее распространенных) недостатков в целом по муниципальному образованию «Вешкаймский район»;

- общие выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций муниципального образования «Вешкаймский район»;

- чек-листы по каждой образовательной организации, подлежащей оценке (в том числе с учетом имеющихся филиалов, территориально обособленных структурных подразделений и иных объектов, находящихся на балансе организации, подлежащей оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), разработанные в соответствии с Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899;

- презентацию результатов сбора и обобщения информации, сформированную на основании Отчета, содержащую наглядный (графический) материал, а также информацию об основных результатах, основных недостатках, предложения об улучшении качества условий оказания услуг для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов выполнения работ (оказания услуг) на заседании Общественного совета по НОК. Презентация должна быть подготовлена в электронной форме в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации, логически представлять и дополнять отчет.

Отчёт об оказании услуг должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления, введенного Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 367-ст, и вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами записан на электронном носителе в формате, совместимом с MS Office и Adobe Acrobat.

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта.

8. Приёмка результатов работ (услуг) по сбору и обобщению информации

В целях мониторинга хода выполнения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями в 2025 году Исполнитель разрабатывает **календарный план-график проведения мероприятий** по сбору информации (далее – График) и направляет его на согласование Заказчику в течение 15 рабочих дней после заключения контракта.

В целях мониторинга хода выполнения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями в 2025 году Исполнитель разрабатывает **план-график посещения организаций** в соответствии с Перечнем (Приложение № 1 к Техническому заданию) и в течение 15 рабочих дней после заключения контракта направляет его на согласование Заказчику.

Исполнитель по запросу Заказчика обязан представлять информацию о фактически выполненной работе по сбору и обобщению информации в рамках НОК в течение 3 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса.

По завершении процедур сбора и обобщения информации Исполнитель не позднее, чем за 10 рабочих дней до истечения установленного срока исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, предоставляет в адрес Заказчика информационно-аналитический отчет, подготовленный в соответствии с установленными в муниципальном контракте требованиями, для проведения экспертной оценки.

С целью оценки полноты и достоверности результатов работ (услуг), выполненных Исполнителем, Заказчик направляет представленные Исполнителем отчетные материалы в Общественный совет по НОК для проведения экспертизы.

Предметом экспертизы является соответствие представленных Исполнителем материалов и документов требованиям технического задания и муниципального контракта:

- отсутствие конфликта интересов между экспертами Исполнителя и организациями, в отношении которых проводится НОК (по фактическому списку экспертов, проводивших сбор и обобщение информации в каждой организации);

- полнота представленной информации по всем организациям, подлежащим НОК в соответствии с Перечнем на текущий год и техническим заданием;

- наличие заполненных чек-листов (форм) по каждой организации, подлежащей оценке;

- документальное подтверждение очного посещения всех организаций, подлежащих НОК в соответствии с Перечнем на текущий год и техническим заданием;

- вариантификация методов сбора информации (подтверждения очных визитов, наблюдений в ходе сбора информации; аудиозаписи проведения опросов/интервью; материалов тестовых и контрольных закупок и пр.);

- полнота и достоверность документального подтверждения выставленных оценок – фото, скриншоты, подтверждающие факт осмотра и наличие необходимых условий открытости, комфортности и доступности, стенограммы контрольных закупок, справки по результатам мониторинга обращений в гостевую книгу, примеры скриптов, разработанных и используемых в организации и пр. (далее – документальные свидетельства); в случае отсутствия документальных свидетельств, подтверждающих факт осмотра и наличие отсутствия) не менее 80% условий открытости, комфортности и доступности, указанных в заполненных чек-листах (формах) по каждой организации, подлежащей оценке, работа может быть признана не соответствующей требованиям заказчика;

- полнота проведения опроса получателей услуг в соответствии с согласованными с Заказчиком объемами генеральной и выборочной совокупности – соответствие требованиям репрезентативности (объем, структура) и представительности (персонификация, объективность, отсутствие «накрутки») выборки;

- наличие не менее 20% выборочной совокупности, прошедшей опрос с использованием сервисов официального сайта и приложения оператора и гражданина (требование может быть снижено в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе сбоя работы сервисов официального сайта).

В случае, если по результатам экспертизы установлены отдельные нарушения требований контракта, не препятствующие приемке выполненной работы (оказанной услуги), и отчетные материалы признаны требующими доработки, Исполнителю направляется мотивированное заключение с указанием выявленных недостатков и

предложений об их устранении с указанием срока их устранения.

Исполнитель обязан устранить выявленные недостатки и представить доработанные материалы в срок, указанный Заказчиком.

Исполнитель обязан исправлять выявленные ошибки, в том числе выявленные по результатам экспертизы, даже если они были обнаружены после окончания срока исполнения настоящего контракта, но не позднее 31 декабря 2025 года.

Факт завершения оказания услуг оформляется Актом приёмки оказанных услуг, который составляется на основании подписанных Сторонами итогового отчёта и сформированных проектов рейтингов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с перечнем организаций, расположенных на территории Ульяновской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2025 году.

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций, расположенных на территории муниципального образования
«Вешкаймский район» Ульяновской области,
в отношении которых проводится независимая оценка качества условий
осуществления образовательной деятельности в 2025 году

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Вешкаймский детский сад «Берёзка»	433100, Ульяновская область, Вешкаймский район, р.п. Вешкайма, ул. Комсомольская, д.24 А	https://veschkberezka-73.gosuslugi.ru/
2.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Чуфаровский детский сад «Сказка»	433120, Ульяновская область, Вешкаймский район, р.п. Чуфарово, ул. Заводская, д. 11в	https://ds-skazka-chufarovo-r73.gosweb.gosuslugi.ru/
3.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Бекетовский детский сад «Колосок»	433103, Ульяновская область, Вешкаймский район, с. Бекетовка, ул. Центральная, д.93	https://ds-kolosok-beketovka-r73.gosweb.gosuslugi.ru/
4.	Муниципальное общеобразовательное учреждение Вешкаймская средняя общеобразовательная школа №1	433101, Ульяновская область, Вешкаймский район, с. Вешкайма, ул. Школьная, д.7	https://shkola1veshkajma-r73.gosweb.gosuslugi.ru/
5.	Муниципальное общеобразовательное учреждение Каргинская средняя школа	433113, Ульяновская область, Вешкаймский район, с. Каргино, ул. Советская, д.1	https://shkolakarginskaya-r73.gosweb.gosuslugi.ru/
6.	Муниципальное общеобразовательное учреждение Шарловская средняя школа имени Б.С. Борисова	433110, Ульяновская область, Вешкаймский район, п. Шарлово, ул. Школьная, д. 5	https://shkolasharlovskaya-r73.gosweb.gosuslugi.ru/

Рекомендации по формулировке недостатков и предложений по их устранению

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
I. Открытость и доступность информации об организации				
Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенного на стендах/сайтах, требуемому в соответствии с нормативно-правовыми актами	Привести в соответствие с нормативными актами стенды организации, разместив информацию о деятельности организации в полном объеме	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации несоответствия: либо перечня недостающей информации, либо указания на конкретные несоответствующие/ неактуальные документы. В рекомендациях содержится общая фраза «привести в соответствие нормативным актам» - даже если эта мера будет реализована разово, в дальнейшем не исключена ситуация, что информация опять будет не соответствовать требованиям. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению требуемого объема и качества размещаемой информации	1. Отсутствует на сайте: - информация о структуре и органах управления организации, - телефонные номера и электронные адреса руководителей структурных подразделений. 2. На сайте размещена версия Устава, не содержащая дополнений/изменений, принятых в прошлом году. 3. На сайте организации отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей услуг.	1. Разместить на сайте информацию: - по структуре и органам управления учреждения, - телефонных номеров и электронных адресов руководителей структурных подразделений. 2. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации. 3. Разместить на сайте блок информации о количестве свободных мест по различным видам услуг и категориям получателей услуг (в соответствии со спецификой организации). 4. Обеспечить еженедельную актуализацию

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				информации о количестве свободных мест для приема получателей услуг.
В организации функционируют только 2 способа дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг	Рекомендуется рассмотреть дополнительные возможности для дистанционного взаимодействия с получателями услуг	<i>Неполная формулировка проблемы</i> Не указано, что именно не функционирует и реализован ли в принципе соответствующий способ дистанционного взаимодействия	1. На сайте организации в наличии и подтверждено функционирование только 2х способов дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг. Отсутствуют: - ссылки на социальные сети, мессенджеры, - ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг, - не реализован функционал обратной связи с получателями услуг через сайт. Не подтверждено функционирование указанного на сайте контактного телефона (отсутствовал ответ на 4 телефонных звонка в течение 2 дней). Недоступна для заполнения размещенная на сайте анкета для выражения мнения получателей услуг (переход по ссылке выдает ошибку)	1. Определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг по телефону. Обеспечить ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи. 2. Реализовать на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (обеспечить работоспособность анкеты для опроса граждан, а также разместить баннер и/или QR-код для быстрого доступа к опросу на bus.gov.ru)
Информация, которая должна быть размещена на сайте, недоступна для получателя услуг	Обеспечить доступность для получателей услуг информации, размещаемой на сайте,	<i>Некорректная формулировка</i> Отсутствует уточнение, что именно понимается под недоступностью информации, а также какой именно информации. Непонятно – она размещена, но ее сложно	Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации – отсутствуют поисковая строка и карта сайта, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса. Отсутствует (не найден) раздел сайта по	1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		найти, или она отсутствует вообще, или не скачивается какой-то документ и т.д.	независимой оценке качества и ее результатам в предыдущие периоды	2. Создать на сайте раздел по НОК, разместить в нем количественные результаты оценки предыдущих периодов, планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Отсутствие транспортной доступности организации	Обеспечить транспортную доступность организации	<i>Формулировка не содержит конкретики.</i> Необходимо уточнить, в чем именно заключается проблема транспортной доступности	Низкий уровень транспортной доступности организации - отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в 20 минутах ходьбы пешком от железнодорожной станции, что затрудняет возможность посещения организации гражданами с детьми, гражданами пожилого возраста, представителями маломобильных групп населения	Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации <i>В плане мероприятий можно разбить на несколько этапов для обеспечения контроля и управления процессом:</i> 1. Проработка логистики и разработка возможных вариантов маршрутов 2. Внесение предложений на согласование маршрутов с уполномоченными органами власти и местного самоуправления 3. Запуск нового маршрута общественного транспорта
III. Доступность услуг для инвалидов				

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
Организация не оборудована с учетом доступности для инвалидов	Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив: – наличие оборудованных групп пандусами/подъемным и платформами – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – наличие сменных кресел-колясок – наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации несоответствия: либо перечня того, что отсутствует в организации, либо указания на конкретные проблемы или ненадлежащим образом реализованные условия доступности Предложения содержат формальный перечень условий доступности, без учета существующей ситуации в организации, имеющихся в наличии условий, их состояния и характеристик несоответствия существующим нормативным требованиям или возможностям использования инвалидами	1. На прилегающей к организации территории отсутствует возможность безопасного передвижения инвалидов на коляске – ширина тротуара недостаточна для проезда, присутствуют ямы, неровности, на проезжей части отсутствует разметка для пешеходных или велодорожек, по которым инвалиды могли безопасно проехать в качестве альтернативы. 2. Выделенные специальные парковочные места для инвалидов и находятся в разных концах территории организации, в удалении от входа в организацию и не обозначены указателями места их расположения и маршрутов от них до входа в здание. 3. В организации не соблюдается требование к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске (организация расположена в здании, отнесенном к объектам культурного населения), отсутствуют поручни. 4. В учреждении отсутствует подъёмная платформа для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.	1. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы «Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков (<i>указываются конкретные задачи, например</i>): - расширение и выравнивание тротуара на прилегающей территории, - предоставление организации нового здания (части здания), позволяющего оборудовать его с соблюдением необходимых условий доступности (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов). 2. Обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом. 3. Обеспечить обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначение их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака. 4. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				5. Провести работы по установке подъемной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан: - приобрести передвижной мобильный пандус, - провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию.
			5. Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	6. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов)
Отсутствие условий доступности услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	Обеспечить получение услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры,	1. В организации отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) 2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.	1. Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости.

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		направленные на реализацию предложенной рекомендации, которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению работоспособности и регулярному использованию специализированного оборудования	3. Система навигации в организации не адаптирована для инвалидов по слуху (слуху и зрению), отсутствуют звуковые маяки или иные средства для информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, как пройти к конкретному месту в организации и какие препятствия есть на пути следования	<i>Или</i> Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху 2. Закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей 3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических систем
Получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями получения услуг	Улучшить условия доступности услуг для инвалидов	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации – вывод сделан только на основе данных опроса по верхнеуровневой оценке, без выявления причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания	1. Сотрудники организации не имеют опыта и необходимых навыков взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. 2. В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет закреплен соответствующий функционал. 3. Значительная часть услуг,	1. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч.: - по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, - по оказанию содействия инвалиду в

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		разработать и принять конкретные меры, направленные на реализацию предложенной рекомендации, которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо проанализировать детализированные ответы граждан по единой анкете, а в случае их отсутствия – изучить существующие жалобы и обращения граждан, либо провести дополнительные опросы. Отсутствие конкретной информации в такой ситуации может быть основанием для того, чтобы Общественный совет по НОК принял решение лично оценить существующее состояние условий доступности услуг для инвалидов с выездом в организацию.	востребованных инвалидами, предоставляются на 2-3 этажах здания, куда маломобильным категориям получателей услуг невозможно попасть в силу отсутствия в организации лифта.	беспрепятственном получении услуги. 2. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. 3. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы				
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и	Повысить уровень доброжелательности персонала организации при	<i>Формулировка недостатка не содержит характеристик существующих проблем и</i>	1. Отмечаются случаи неуважительного или фамильярного обращения работников организации к получателям услуг в	1. Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	первичном контакте с получателями услуг Повысить уровень доброжелательности персонала организации при дистанционных формах взаимодействия	констатирует скорее положительную характеристику уровня доброжелательности и вежливости работников организации. Конкретизации причин неудовлетворенности нет. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение доброжелательности и вежливости персонала.	личном общении и по телефону (не представляются, не уточняют имя и отчество для дальнейшей коммуникации, используют жаргонную лексику) 2. Отсутствует единый стандарт представления информации по телефону, не установлены требования к обязательности ответа на телефонный звонок, ответ на вопрос по телефону дается в ограниченном объеме, происходит отсылка звонящих на других специалистов без предоставления контактной информации или автоматической переадресации. 3. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг	2. Провести обучение персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «Государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг 3. Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения 4. Разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации 5. Внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника, осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации при дистанционных формах взаимодействия				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Получатели услуг не в полной мере готовы рекомендовать организацию другим	Создать условия для готовности получателей услуг рекомендовать организацию	Формулировка недостатка не содержит характеристик собственно недостатка и масштабы проблемы	1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию составляет менее 60% 2. Доля получателей услуг,	1.Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в целом	Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом	Нет конкретизации причин низкой готовности рекомендовать организацию. Предложенная формулировка рекомендаций по устранению недостатка «Создать условия для готовности...» не содержит конкретных мер или характеристик этих условий. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение лояльности получателей услуг к организации. Необходимо проводить дополнительное исследование и разработку конкретных мер вести на основе уточненных данных – это и должно быть отражено в рекомендациях.	удовлетворенных условиями оказания услуг в целом, не превышает 40% 3. Получатели услуг отмечают отсутствие адресной работы с их потребностями и формальный подход к оказанию услуг в организации	реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам) 2. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг 3. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации 4. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) 5. Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (<i>Например, созданию условий для обучения людей с</i>

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				<i>ментальными нарушениями, «Территория возможностей для граждан серебряного возраста» по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей)</i> 6. На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК)» в показатели результативности для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации

Структура выборочной совокупности респондентов

Наименование организации	Количество получателей услуг	Количество получателей услуг, подлежащих опросу (исходя из необходимости обеспечения требования 40% охвата, но не более 600 чел. от организации) ²				Доля участников опроса, прошедших его с использован ием сервисов bus.gov.ru ³	Сроки проведения опросов С_ по _
		Всего		в том числе инвалидов			
		План	Факт	План	Факт		
1	2	3	4	5	6	7	8

Подпись руководителя организации-оператора _____

² Объем генеральной и выборочной совокупности должен быть согласован с Заказчиком с учетом особенностей различных категорий получателей услуг в организации, их численности по данным за год, предшествующий проведению НОК, и с учетом возможной динамики изменения состава получателей услуг (в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ).

³ С использованием анкеты на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, с использованием сервисов официального сайта bus.gov.ru («мобильное приложение для гражданина» и «мобильное приложение для Оператора»).