



**Отдел образования администрации  
Тоншаевского муниципального района**

**ПРИКАЗ**

09.12.2014

№ 314-од

**Об утверждении Положения о порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере образования на территории Тоншаевского муниципального района**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Нижегородской области от 10 сентября 2013 года № 1844-р « О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения администрации Тоншаевского муниципального района от 09 июня 2014 года № 93 « О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на территории Тоншаевского муниципального района Нижегородской области» в целях проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые:

- Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере образования на территории Тоншаевского муниципального района.

- Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2. Обеспечить размещение информации о порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования на территории Тоншаевского муниципального района, показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на сайте отдела образования.

3. Руководителям образовательных учреждений обеспечить взаимодействие с представителями общественного Совета при проведении работ по оценке качества работы организации.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий отделом образования



Г.Ю.Магомедова

Приложение 1  
к приказу отдела образования  
администрации Тоншаевского  
муниципального района  
от 09.12.2014г № 314.

**Положение о порядке проведения независимой оценки качества  
работы муниципальных образовательных организаций,  
оказывающих услуги в сфере образования**

**I. Общие Положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Нижегородской области от 10 сентября 2013 года № 1844-р « О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения администрации Тоншаевского муниципального района от 09 июня 2014 года № 93 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на территории Тоншаевского муниципального района Нижегородской области» в целях проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы муниципальных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Организации), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) организация работы по проведению независимой оценки деятельности процесса оказания населению услуг в сфере образования и оценка результатов деятельности Организации в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы Организации, этапов организации проведения независимой оценки качества работы Организации; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня Организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы Организации.

д) установление диалога между Организациями, оказывающими социальные услуги, и гражданами - потребителями услуг;

3. При проведении независимой оценки качества работы Организации применяются следующие подходы:

а) сведения об Организации, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайте отдела образования администрации Гоншаевского муниципального района;

б) при отделе образования образуется общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы Организаций и участия в формировании рейтинга деятельности Организаций (далее –общественный Совет), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

в) мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Объектами для реализации целей Порядка являются Организации муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования(далее –Организации).

Оценкой качества работы Организаций является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

5. Независимая оценка качества работы Организации проводится один раз в год.

## **II. Организация проведения оценки качества работы Учреждений**

6. Оценка качества работы Учреждений проводится по итогам года.

7. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

– 1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы Организаций; определение типов и перечня Организаций, участвующих в ежегодном мониторинге.

– 2 этап – формирование Совета и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования: изучение показателей работы Организаций, рекомендованных Советом; проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования; расчет оценочного балла качества работы Организаций; предоставление информации об итогах независимой оценки качества на заседаниях Совета; подготовка предложений по совершенствованию работы Организаций; размещение информации и протоколов Совета на сайте отдела образования.

– 3 этап – составление Советом рейтинга Организаций: изучение информации, представленной членами Совета о результатах мониторингов показателей; составление рейтинга Организаций; подготовка предложений по совершенствованию работы Организаций; представление по запросу информации о результатах оценки качества работы Организаций и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.

– 4 этап – корректировочный.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра: показателей оценки качества работы Организаций; формы анкет для опросов; порядка проведения независимой оценки качества.

### **III. Критерии оценки качества эффективности работы Организаций**

9. Для оценки эффективности работы Организаций устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об Организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников Организации;
- удовлетворенность потребителей качеством работы в Организации.

### **IV. Основные принципы проведения независимой оценки качества работы Организаций**

10. Основными принципами проведения независимой оценки качества работы являются:

- приоритет прав и свобод человека;
- законность;
- добровольность и безвозмездность участия в независимой оценке;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- публичность и открытость.

### **V. Операционное обеспечение независимой оценки качества работы Организаций**

11. Операционное обеспечение независимой оценки качества работы, внесения необходимых изменений в критерии и показатели независимой оценки качества работы, сбор и анализ первичных данных, выполнение расчетов, интерпретацию

результатов и подготовку соответствующих отчетов, осуществляется рабочей группой, созданной из членов общественного Совета в установленном порядке.

12. Опросы общественного мнения получателей социальных услуг, проводятся в форме анкетирования. Анкетирование проводится Организацией самостоятельно.

Респондентами опроса общественного мнения получателей социальных услуг являются граждане – получатели социальных услуг в сфере образования в возрасте старше 14 лет, их родители (законные представители). Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

## **VI. Формирование публичных рейтингов деятельности Учреждений**

13. Оценка качества работы Учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечным Организаций, утвержденных Советом. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется Советом и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

14. Каждой организации присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Организации, которая получила высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько организаций получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким организациям присваиваются в алфавитном порядке.

15. По итогам оценки качества работы организаций формируется публичный рейтинг организаций с выделением лучшей организации рассматриваемого типа.

Организации, в отношении которых применялась независимая оценка качества распределяются по группам:

- 1 группа – Организации высокой эффективности;
- 2 группа – Организации, работающие в режиме функционирования;
- 3 группа – Организации, нуждающиеся в оптимизации.

Общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности Организаций 3 группы.

Приложение 2

к приказу отдела образования администрации Тоншаевского района

муниципального района

от 09.12.2014г № 314.

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Показатели	Значение показателя	Расчет значения показателя	Методы проведения оценки	Единица измерения (значение показателя)	Ответственные за проведение оценки
<b>1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность</b>					
1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – организация), и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет	1.1.1. Наличие на сайте организации специального раздела «Сведения об образовательной организации», включающего подразделы в соответствии с требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации (далее – установленные требования): - «Основные сведения»; - «Структура и органы управления образовательной организацией»; - «Документы»; - «Образование»;	Отсутствие (несоответствие) подраздела установленным требованиям - 0 баллов; наличие и соответствие подраздела установленным требованиям – 1 балл (по каждому подразделу)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет	Баллы (от 0 до 10)	общественный Совет



<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации</p>	<p>«Образовательные стандарты» и т.д.</p>	<p>Отсутствие сведений – 0 баллов; наличие сведений – 1 балл (по каждому пункту)</p>	<p>Контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	<p>общественный Совет</p>
<p>1.2.1. Наличие сведений о фамилии, имени, отчестве руководителя образовательной организации, его заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии), должности руководителя и его заместителей.</p> <p>1.2.2. Наличие сведений о фамилии, имени, отчестве педагогического работника</p> <p>1.2.3. Наличие сведений об уровне образования, квалификации</p> <p>1.2.4. Наличие сведений о занимаемой должности (должностях), преподаваемых дисциплинах</p> <p>1.2.5. Наличие сведений об опыте работы.</p> <p>1.2.6. Наличие сведений об ученой степени, ученом звании (при наличии).</p> <p>1.2.7. Наличие сведений о наименовании направления подготовки и (или) специальности</p> <p>1.2.8. Наличие данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии).</p> <p>1.2.9. Наличие сведений об общем стаже работы</p> <p>1.2.10. Наличие сведений о стаже по специальности.</p>					

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, представляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	1.3.1. Доступность сведений о номерах телефонов на сайте организации 1.3.2. Доступность электронной почты на сайте организации 1.3.3. Наличие возможности «обратной связи» на сайте организации (электронная приемная) 1.3.4. Наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Доступность (наличие) - 2,5 балла (по каждому пункту)	Контент-анализ официального сайта в сети Интернет	Баллы (от 0 до 10)	Общественный Совет
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	1.4.1. Доля граждан, получивших сведения о ходе (результатах) рассмотрения организацией их обращения	Число граждан, получивших сведения о ходе (результатах) рассмотрения организацией их обращения/ Число граждан, обратившихся в организацию по интересующим их вопросам в течение года * 100 %. Перевод процентов в баллы: 0- 19 % - 0 баллов 20-29 % - 1 балл 30-39 % - 2 балла 40-49 % - 3 балла 50-59 % - 4 балла 60-69 % - 5 баллов 70-79 % - 6 баллов 80-89 % - 7 баллов 90-100 % - 8 баллов			

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности и доступности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность							
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение	2.1.1. Оснащенность организации компьютерами, используемыми в учебных целях	2.1.2. Скорость подключения к сети Интернет –1 Мбит/с и выше	2.1.3. Наличие образовательных электронных библиотек (далее - ОЭБ)	2.1.4. Использование дистанционных образовательных технологий для реализации образовательных программ	2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся		
	Общее число обучающихся / Общее число компьютеров, используемых в учебных целях, – 2 балла, при значении показателя $\leq 10$	Соответствие показателю - 1 балл	Доступ пользователей организации к централизованным коллекциям, создаваемым на разных уровнях российской системы образования, – 1 балл; наличие достаточного количества собственных электронных образовательных ресурсов организации - 2 балла; наличие кадров, способных обеспечить технологические процессы создания и поддержки ОЭБ, – 1 балл	Соответствие показателю - 1 балл	Наблюдение, вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)	Общественный Совет
	2.1.1. Оснащенность организации компьютерами, используемыми в учебных целях	Соответствие показателю - 1 балл					
	2.1.2. Скорость подключения к сети Интернет –1 Мбит/с и выше	Соответствие показателю - 1 балл					
	2.1.3. Наличие образовательных электронных библиотек (далее - ОЭБ)	Соответствие показателю - 1 балл					
	2.2.1. Наличие собственной (или на условиях договора пользования) столовой	2.2.2. Наличие современного технологического оборудования в столовой					
	Соответствие показателю - 1 балл	Соответствие показателю - 1 балл					

2.2.3. Наличие собственного или на условиях договора пользования спортивного зала	Соответствие показателю – 1 балл		
2.2.4. Наличие оборудованных открытых спортивных площадок	Соответствие показателю - 1 балл		
2.2.5. Наличие современно оформленного зала для приема пищи в соответствии с требованиями СанПиН (столы, стулья, мойки, сушилки, мыло, полотенца)	Соответствие показателю - 1 балл	Наблюдение, вторичный анализ документов	
2.2.6. Наличие дымовых извещателей	Соответствие показателю - 1 балла		
2.2.7. Наличие «кнопки КЭВП»	Соответствие показателю - 1 балла		
2.2.8. Наличие охраны	Соответствие показателю - 1 балл		
2.2.9. Здания организации находятся в аварийном состоянии	Да – 0 баллов; Нет – 1 балл		
2.2.10. Здания организации требуют капитального ремонта	Да – 0 баллов; Нет – 1 балл		
2.3. Наличие дополнительных образовательных программ	<p>Число обучающихся, охваченных программами дополнительного образования / общее число обучающихся * 100 %.</p> <p>Перевод процентов в баллы:  До 20% - 1 балл;  20-29 % - 2 балла;  30-39 % - 3 балла;  40-49 % - 4 балла;  50 -59% - 5 баллов;  60-69% - 6 баллов;  70-79% - 7 баллов;  80-89% - 8 баллов;</p>	Вторичный анализ документов	Баллы (от 0 до 10)

<p>2.4. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и в других массовых мероприятиях</p>	<p>2.4.1. Наличие обучающихся, принявших участие во Всероссийских олимпиадах, конкурсах, чемпионатах и др.</p>	<p>90% - 99 % - 9 баллов; 100 % и более – 10 баллов</p>	<p>Муниципальный этап - 1 балл Региональный этап – 2 балл Заключительный этап – 3 балл</p>	<p>Вторичный анализ документов</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	<p>Общественный совет</p>
	<p>2.4.2. Наличие обучающихся, принявших участие в очных олимпиадах (кроме Всероссийской олимпиады), проводимых сторонними организациями</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Вторичный анализ документов</p>		
	<p>2.4.3. Наличие победителей и призеров по результатам олимпиад регионального уровня</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>		
	<p>2.4.4. Наличие победителей и призеров по результатам олимпиад федерального уровня</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>	<p>Соответствие показателю - 1 балл</p>		
	<p>2.4.5. Наличие победителей и призеров по результатам в заочных олимпиадах (кроме Всероссийской олимпиады), проводимых сторонними организациями</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>		
	<p>2.4.6. Наличие обучающихся, принявших участие в смотрах, конкурсах, выставках различного уровня</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>	<p>Соответствие показателю - 2 балла</p>		
	<p>2.4.7. Наличие обучающихся, принявших участие в спортивных и массовых мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях</p>					

2.5. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	2.5.1. Наличие нормативно-правовых документов, обеспечивающих решение задач по созданию и дальнейшей деятельности по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся 2.5.2. Наличие и соответствие квалификации специалистов для осуществления профессиональной деятельности в организации 2.5.4. Наличие необходимых помещений, обеспечивающих оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Соответствие показателю – 4 балла  Соответствие показателю – 3 балла  Соответствие показателю – 3 балла			
2.6. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	2.6.1. Доступность помещений образовательной организации – образовательным учреждениям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (далее – ОВЗ) (кнопка вызова сотрудников, внешний и внутренний пандус, разметка для слабовидящих) 2.6.2. Наличие программ оказания индивидуальной помощи обучающимся с ОВЗ (социально-психологической реабилитации и др.) 2.6.3. Обеспечение психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ в организации согласно индивидуальной программе реабилитации	Соответствие показателю – 5 баллов Наблюдение, контент-анализ официального сайта в сети Интернет, вторичный анализ документов  Соответствие показателю – 2 балла  Соответствие показателю – 3 балла	Муниципальные Общественные		
2.7. Условия для индивидуальной работы с обучающимися	2.7.1. Наличие и реализация планов и программ для индивидуальной работы со следующими категориями обучающихся:	За каждую категорию – 2 балла Отсутствие обучающимися данной категории – 1 балл			

	<p>«группы риска» «дети-инвалиды и дети с ограниченными возможностями здоровья» «неуспевающие в учебе» «совершивших в течение года правонарушения»</p>			
	<p>2.7.2. Удельный вес численности выпускников организации, продолживших обучение в течение одного года после окончания обучения в общей их численности выпускников</p>	<p>Число выпускников организации, продолживших обучение в течение одного года после окончания обучения / общее число выпускников * 100 %.</p> <p>Перевод процентов в баллы: менее 45% - 0 баллов; 45-64% - 1 балл; 65-84% - 2 балла; 85% и выше - 3 балла.</p>		
<p><b>3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b></p>				
<p>3.1. Наличие педагогических кадров, соответствующих квалификационным-тарификационным характеристикам</p>	<p>3.1.1. Доля педагогов с высшим педагогическим образованием</p> <p>3.1.2. Доля педагогов с присвоенной квалификационной категорией (первой или высшей)</p> <p>3.1.3. Доля педагогов, прошедших курсовую подготовку( не реже 1 раза в 3 года)</p>	<p>Перевод процентов в баллы: До 40% - 1 балл; 40-59 % - 2 балла; 60 -79% - 3 балла; 80-и выше-4 балла</p> <p>Перевод процентов в баллы: До 50% - 1 балл; 51%-79% - 2 балла; 80%-и выше-3 балла</p> <p>Перевод процентов в баллы: До 50% - 1 балл; 51- 79% % - 2 балла; 80-и выше - 3 балла;</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	<p>вторичный анализ документов</p>

<p>3.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных персоналом в организации (положительно оценивают доброжелательность и вежливость, компетентность работников)</p>	<p>3.2.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных персоналом в организации (положительно оценивают доброжелательность и вежливость, компетентность работников)</p>	<p>количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения Перевод процентов в баллы: До 20% - 1 балл; 20-29 % - 2 балла; 30-39 % - 3 балла; 40-49 % - 4 балла; 50 -59% - 5 баллов; 60-69% - 6 баллов; 70-79% - 7 баллов; 80-89% - 8 баллов; 90% - 99 % - 9 баллов; 100 % и более – 10 баллов</p>	<p>анкетирование</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	
	<p>3.2.3. Наличие обеспокоенных жалоб получателей услуг на действия персонала организации</p>	<p>Да – 0 баллов; Нет – 1 балл</p>			
<p><b>4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенности качеством оказания услуг</b></p>					
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации</p>	<p>4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации</p>	<p>количество клиентов**, удовлетворенных качеством *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения Перевод процентов в баллы: До 20% - 1 балл; 20-29 % - 2 балла; 30-39 % - 3 балла; 40-49 % - 4 балла; 50 -59% - 5 баллов; 60-69% - 6 баллов; 70-79% - 7 баллов;</p>	<p>анкетирование</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организации</p>	<p>4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организации</p>	<p>количество клиентов**, удовлетворенных качеством *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения Перевод процентов в баллы: До 20% - 1 балл; 20-29 % - 2 балла; 30-39 % - 3 балла; 40-49 % - 4 балла; 50 -59% - 5 баллов; 60-69% - 6 баллов; 70-79% - 7 баллов;</p>	<p>анкетирование</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	





## Карта оценки доступности социальных услуг (образец)

Наименование учреждения

Наименование показателя	ФИО членов общественного совета при учреждении (в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета при учреждении	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об Учреждении			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Компетентность и вежливость работников учреждения Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета			

\* заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуется опрашивать не менее 15 граждан – получателей услуг. В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

## Опросный лист (образец)

Проводится анонимно

№ п/п	Вопрос	Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге?			
2	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?			
4	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
5	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
7	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
8	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
9	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			
10	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения? \_\_\_\_\_

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения? \_\_\_\_\_

**Сводная карта оценки доступности социальных услуг за \_\_\_\_ год (образец)**  
 Наименование учреждения \_\_\_\_\_

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за год
Открытость и доступность информации об организации	
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
Очереди при получении информации об услуге	
Компетентность и вежливость работников учреждения	
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления	

Председатель общественного совета  
 Секретарь общественного совета

**Критерии и показатели оценки качества работы учреждений (образец)**

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-балльная оценка индикатора
1	Доступность услуг	1. Открытость и доступность информации об учреждениях. 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для	Общественные советы при учреждениях	Оценивается каждый индикатор: 1. 10 – информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 – информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей

		<p>граждан с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>3. Время ожидания в очереди при получении информации об услуге.</p>		<p>услуг;</p> <p>1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.</p> <p>2.</p> <p>10 – соответствует стандарту в полном объеме;</p> <p>5 – имеются незначительные отклонения от стандарта;</p> <p>1 – индикатор не соответствует стандарту.</p> <p>3.</p> <p>10 – ожидание в очереди менее установленного срока;</p> <p>5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку;</p> <p>1 – ожидание в очереди дольше установленного срока.</p>
2	<p>Коммуникативная эффективность учреждения</p>	<p>1. Компетентность и вежливость работников учреждения.</p> <p>2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания</p>	<p>Общественные советы при учреждениях</p>	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p>1.</p> <p>10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности;</p> <p>5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности;</p> <p>1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности.</p> <p>2.</p> <p>10 – от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку;</p> <p>5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку;</p> <p>1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку.</p>

				<p>3. 10 – от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 5 – от 60 до 79% получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 1 – ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием</p>
--	--	--	--	--