

Порядок проведения независимой оценки качества услуг образования, культуры подведомственных Администрации МО «Алданский район»

1. Независимая оценка качества работы услуги образования, культуры муниципального образования «Алданский район» (далее - независимая оценка) проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры общественными советами по ее проведению. Независимая оценка проводится не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

1.2. Администрация МО «Алданский район» совместно с Общественным советом принимают решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом соответствующих органов с указанием ответственного лица за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждой подведомственной организации, в отношении которой будет проводиться независимая оценка.

1.3. Независимая оценка качества услуг организациями осуществляется ответственным исполнителем, определенным Общественным советом, из числа членов Общественного совета, которые утверждаются протоколом заседания Общественного совета в виде состава рабочей группы по проведению независимой оценке качества.

1.4. Независимая оценка качества услуг организациями, осуществляемая Общественным советом проводится в отношении одной и той же организации не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года

**2. Критерии, показатели, методы оценки качества услуг организациями**

2.1. В основу Порядка положена система показателей, всесторонне охватывающих основные направления деятельности организаций.

2.2. Независимая оценка качества услуг организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

-открытость и доступность информации об организации;

-комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

-время ожидания предоставляемой услуги

-доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

-удовлетворенность качеством оказания услуги

2.3. Общественный совет проводит социологический опрос для оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг и услуг в сфере культуры.

2.4. По каждому из критериев устанавливается группа показателей, а также определяется источник информации и метод оценки, используемый для оценки качества показателя; оценивание показателя по каждому показателю осуществляется по бальной шкале (0-10).

2.4. Периодом для независимой оценки качества оказания услуг организациями является текущий год. Результаты формируются и заносятся в сводную таблицу результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями (далее - сводная таблица).

### **3. Результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями**

3.1. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями подлежит обязательному утверждению Общественным Советом.

3.2. Общественный Совет направляет в течение 14 рабочих дней со дня формирования общей сводной информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в Администрацию МО «Алданский район»:

-информацию о результатах независимой оценки качестве предоставляемых услуг организациями;

-предложения об улучшении качества деятельность организаций.

3.3. Администрация МО «Алданский район» в свою очередь размещает в течение 5 рабочих дней после утверждения Общественным советом информацию о результатах проведения независимой оценки качества услуг организациями на официальном сайте [www.bas.gov.ru](http://www.bas.gov.ru)., а также осуществляет мониторинг реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, утвержденных по итогам результатов независимой оценки качества услуг данных организаций.

Таблица 1.

Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности  
организаций, осуществляющей образовательную деятельность

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1	<b>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 ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет для муниципальных учреждений-информации, размещенной, в том числе на официальном сайте <a href="http://www.bas.gov.ru">www.bas.gov.ru</a>	Баллы (от 0-10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках	(от 0-10)
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	(от 0-10)
2	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная</b>	

<b>деятельность</b>		
2.1.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0-10)
2.2.	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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях,	Баллы (от 0-10)
2.3.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся,	Баллы (от 0-10)
2.4.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов,	Баллы (от 0-10)
2.5.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся,	Баллы (от 0-10)
2.6.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации,	Баллы (от 0-10)
2.7.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися,	Баллы (от 0-10)
2.8.	Наличие дополнительных образовательных программ,	Баллы (от 0-10)
2.9.	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, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях,	Баллы (от 0-10)
2.10.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся,	Баллы (от 0-10)
2.11.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов,	Баллы (от 0-10)
3	<b>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</b>	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организаций, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг,	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организаций от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг,	Проценты (от 0 до 100)
4.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организаций, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Таблица 2.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Баллы (0-5)
1.2.	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	Баллы (0-5)
1.3.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Баллы (0-7)
1.6.	Информирование о новых мероприятиях	Баллы (0-5)
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Баллы (0-5)
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	Баллы (0-5)
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Дата и время размещения информации.	Баллы (0-5)
2.4.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)	Баллы (0-5)
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Баллы (0-5)
2.6.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	Баллы (0-5)
2.7.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книге, возможность отложить книгу)	Баллы (0-5)
	Наличие электронных документов, доступных для получения	Баллы (0-5)

<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	Баллы (0-5)
3.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Баллы (0-5)
3.3.	Простота/удобство электронного каталога	Баллы (0-7)
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Баллы (0-7)
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Баллы (0-7)
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Баллы (0-5)
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Баллы (0-6)
5.3.	Материально-техническое обеспечение организации культуры	Баллы (0-6)
5.4.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Баллы (0-6)
5.5.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Баллы (0-6)
5.6.	Наличие информации о новых изданиях	Баллы (0-10)

**Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций и организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, подведомственных Администрации МО «Алданский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. В целях обеспечения проведения оценки качества работы образовательных организаций, и организаций, оказывающих услуги в сфере культуры администрация муниципального образования «Алданский район» создает Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы данных организаций.

1.3. Общественный совет по проведению независимой оценке качества работы образовательных организаций и организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, подведомственных Администрации МО «Алданский район» руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации.

1.4. Работа участников проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций и организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, подведомственных Администрации МО «Алданский район», строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Совет является коллегиальным совещательным органом и работает на общественных началах.

1.6. Совет не является юридическим лицом.

1.7. Совет избирается один раз в три года.

1.8. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности Общественного совета обеспечивает Администрация муниципального образования «Алданский район»

**2. Цели и задачи Совета**

2.1. Совет создается в целях:

- проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций и организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, подведомственных Администрации МО «Алданский район» и повышения качества работы этих организаций;

- обеспечения открытости и доступности информации о деятельности данных организаций;

## 2.2. Основными задачами Совета являются:

- выработка и осуществление согласованных, целенаправленных совместных действий Общественного совета и Администрации муниципального образования «Алданский район», по реализации стратегических программ развития образования и культуры;
- обеспечение открытости информации о качестве работы учреждений, включая результаты мониторинга и рейтингов их деятельности;
- проведение независимой оценки качества работы учреждений и формирование публичных рейтингов их деятельности;
- организация и проведение конференций, "круглых столов", семинаров, дискуссий, публичных обсуждений по вопросам качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

## 3. Функции Совета

### 3.1. Общественный совет вправе:

- формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов мнения членов Общественного совета;
- определять критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют:
  - открытость и доступность информации об организации;
  - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
  - доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
  - долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;
- устанавливать порядок оценки качества работы организаций на основании определенных критериев эффективности работы организаций;
- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу мнения членов Совета и рейтингов о качестве работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность и деятельность в сфере культуры.
- направлять в Администрацию муниципального образования «Алданский район»:
  - информацию о результатах оценки качества работы организаций;
  - предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

### 3.2. Общественный Совет при проведении независимой оценки качества выполняет следующие функции:

#### 3.2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета, уровня оценки и специфики деятельности перечень организаций для оценки качества их работы.

3.2.2. Утверждает критерии качества работы организаций, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

3.2.3. Определяет порядок оценки качества работы организаций на основании критериев эффективности работы организаций, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.2.4. Обобщает и анализирует результаты мнения членов Общественного совета о качестве работы организаций, рейтинги их деятельности.

3.2.5. Направляет в Администрацию муниципального образования «Алданский район»:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

б) в течение 14 рабочих дней после заседания совета направляет в адрес администрации МО «Алданский район» информацию о результатах независимой оценки качества работы учреждений, рейтинги их деятельности;

в) предложения об улучшении качества их деятельности.

#### 4. Состав Общественного совета, порядок его формирования

4.1. Общественный совет состоит из:

- председателя Общественного Совета;
- заместителя председателя Общественного совета;
- секретаря Общественного совета;
- иных членов Общественного совета.

4.2. В отсутствие председателя Общественного совета (отпуск, болезнь, командировка и т.д.) его обязанности исполняет заместитель председателя Общественного совета.

4.3. Функции председателя Общественного совета:

- проводит заседания Общественного совета и председательствует на них;
- проверяет явку членов Общественного совета на заседание и устанавливает наличие кворума для принятия решений Общественного совета;
- следит за порядком проведения заседаний Общественного совета;
- оглашает повестку дня заседания Общественного совета и вносит для обсуждения предложения по включению в нее дополнительных вопросов, в том числе по инициативе любого члена Общественного совета, присутствующего на заседании Общественного Совета;
- выносит на обсуждение заседания Общественного совета вопросы, включенные в повестку дня;

- выносит на голосование членов Общественного совета вопросы, отнесенные к компетенции Общественного совета, и производит подсчет голосов членов Общественного совета по указанным вопросам;
- объявляет о принятом решении по итогам подсчета голосов членов Общественного совета;
- подписывает протокол заседания Общественного совета.

4.4. Все члены Общественного совета обладают равными правами, имеют только один голос и не вправе передавать (делегировать) свои полномочия другим членам Общественного совета или третьим лицам.

4.5. Состав Общественного совета формируется таким образом, чтобы не менее половины его членов были представителями общественных организаций, научных (образовательных) учреждений, иными представителями общественности, деятельность которых связана с вопросами, отнесенными к функциям Общественного совета в соответствии с настоящим Положением.

4.6. Минимальная численность членов Общественного совета – 7 человек. Максимальная численность членов Общественного Совета – 10 человек.

4.7. По решению Общественного совета в заседании Общественного совета могут принимать участие (без права голоса) эксперты, представители экспертных организаций, представители учреждений, иные заинтересованные лица.

## 5. Повестка дня заседания Общественного совета

5.1. На заседаниях Общественного совета рассматриваются только вопросы, включенные в повестку дня заседания Общественного совета.

5.2. Повестка дня заседания Общественного совета предоставленная Администрацией муниципального образования «Алданский район», утверждается председателем Общественного совета и, не позднее, чем за один рабочий день до заседания Общественного совета представляется каждому члену Общественного совета для сведения.

5.3. Председатель Общественного совета вправе по собственной инициативе вынести на обсуждение Общественного совета вопрос о включении в повестку дня заседания Общественного совета дополнительных вопросов

## 6. Порядок проведения заседаний Общественного совета

6.1. Заседания Общественного Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал.

6.2. Допускается проведение заседаний Общественного совета только при участии не менее половины его членов.

6.3. Все члены Общественного совета оповещаются Администрацией муниципального района о месте, дате и времени проведения заседания Общественного совета (письменно, по телефону, факсу, иными способами) и им высыпается повестка дня, утвержденная председателем Общественного совета в срок, указанный в пункте 5.2 раздела 5 настоящего Положения.

6.4. Заседание Общественного совета проводится по инициативе Администрации муниципального образования «Алданский район» или любого члена Общественного совета.

## 7. Порядок принятия решений Общественного совета

7.1. Решения Общественного совета принимаются путем открытого голосования простым большинством голосов всех членов Общественного совета, присутствующих на заседании Общественного совета, и оформляются протоколом заседания Общественного совета.

7.2. В случае равенства голосов членов Общественного совета голос председателя Общественного совета является решающим.

7.3. Общественный совет вправе принимать решения только в случае, если в его заседании участвует не менее половины членов Общественного совета.

7.4. Протокол заседания Общественного совета (далее – протокол) составляется не позднее пяти рабочих дней со дня проведения заседания Общественного совета и подписывается председателем Общественного совета.

Протокол составляется на бумажном носителе в одном подлинном экземпляре и хранится в Администрации муниципального образования «Алданский район».

Допускается изготовление копий протокола или выписок из него, которые оформляются на бумажном носителе.

Копии протокола или выписки из него могут быть направлены членам Общественного совета (по их просьбе) или иным лицам.

7.5. В случаях, предусмотренных федеральным и (или) краевым законодательством, сведения о принятых Общественным советом решениях подлежат опубликованию в установленном порядке.

## 8. Функции Администрации муниципального образования «Алданский район»:

8.1. Администрация муниципального образования «Алданский район» осуществляет контроль за выполнением подведомственными организациями, оказывающими образовательных услуг, услуги в сфере культуры, установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов.

8.2. Оказывает содействие и поддержку Общественному совету при организации работы по проведению независимой оценке качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, услуги в сфере культуры.

8.3. Размещает на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности организаций.

8.4. Разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы организаций с учетом мнений и предложений Общественного совета и информирует общественность о ходе их реализации с размещением данной информации в сети Интернет.

Приложение 3  
к постановлению № 1065п от 10.10.2016 г.

Состав Общественного Совета для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг образования, культуры подведомственных Администрации МО «Алданский район»

1. Удовенко Иван Иванович
2. Лейкина Елена Владимировна
3. Ткачева Елена Васильевна
4. Петунин Александр Владимирович
5. Павлов Руслан Олегович
6. Ильин Антон Сергеевич
7. Каргин Сергей Петрович