



# А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

---

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 февраля 2016 г.

с. Лазо

№ 45

**Об утверждении Порядка и определения операторов проведения независимой оценки качества услуг организациями культуры, образовательными организациями, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района.**

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. от 21.07.2014 г.), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 13.07.2015г.), Приказом министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116 н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациям культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения», руководствуясь Постановлением главы Лазовского муниципального района № 335 от 14.12.2015 г.

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества услуг организациями культуры, образовательными организациями, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района (далее – Порядок).

2. Определить оператором проведения независимой оценки качества услуг в учреждениях культуры, начальника отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района (Т.В. Сарнавская).

3. Определить оператором проведения независимой оценки качества услуг в учреждениях (организациях) образования начальника управления образования (М.Э. Зайцева).

4. Начальнику управления образования (М.Э. Зайцева) и начальнику отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района (Т.В. Сарнавская):

- определить учреждения (организации) в отношении которых будет проведена независимая оценки качества услуги;

- обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг;

-предоставить главному специалисту управления финансов администрации Лазовского муниципального района (О.Н. Горюнова) перечень учреждений (организаций) культуры и образования, информацию об учреждениях (организациях) в отношении которых будет проведена независимая оценка качества услуг, для размещения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

-провести независимую оценку качества оказания услуг;

-отчет независимой оценки качества услуг учреждений культуры, образовательных организаций, по каждому учреждению (организации) отдельно, предоставить в Общественный совет по проведению независимой оценки качества услуг.

-предоставить в общественный совет сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями (организациями) культуры, образования.

5.Рекомендовать руководителям учреждений культуры, руководителям образовательных организаций осуществить необходимые организационные действия по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг.

6. Общественному совету по проведению независимой оценки качества услуг (Зуева Р.П.) (далее общественный совет):

-разработать положение о работе общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры, образовательными организациями, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района;

- предоставить главному специалисту управления финансов администрации Лазовского муниципального района (О.Н. Горюнова) положение об общественном совете, информацию о каждом члене общественного совета, аналитическую записку независимой оценки качества услуг по каждому учреждению (организации) в котором проводилась оценка, для размещения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

- подготовить аналитическую записку независимой оценки качества услуг по каждому учреждению (организации) в котором проводилась оценка.

7.Главному специалисту управления финансов администрации Лазовского муниципального района (О.Н. Горюнова) сведения о независимой оценки качества услуг разместить в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

8.Руководителю аппарата администрации района (Л.Р. Матвеевко) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Лазовского муниципального района.

9.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Лазовского муниципального района Н.М. Фролкова.

Утвержден

Постановлением администрации Лазовского  
муниципального района от 18.02.2016 г. № 45

**Порядок  
проведения независимой оценки качества услуг  
организациями культуры, образовательными организациями,  
осуществляющих деятельность на территории  
Лазовского муниципального района.**

1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг организациями культуры, образовательными организациями, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района (далее по тексту – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности услуг для населения в организациях образования и культуры, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирования повышения качества их работы.

Порядок определяет проведение этапов организации независимой оценки качества услуг, перечень вопросов в анкете.

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества услуг на основе общественного мнения, профессиональных сообществ, средств массовой информации, используя данные статистики, отчетности, сведений и документов, представленных в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опроса.

В независимой оценке качества услуг имеют право участвовать потребители услуг, достигшие возраста 18 лет.

Опрос, анкетирование, являются свободными и добровольными. Также могут осуществляться в электронной форме в соответствии с настоящим порядком. На официальных сайтах администрации района, организациях культуры и образования размещается анкета, доступная для скачивания и заполнения в электронном виде. Заполненная, потребителем услуги, анкета направляется в электронном виде на электронный адрес, управления образования (независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями) и отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского МР (независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры).

Анкетирование может осуществляться через средства массовой информации, путем размещение анкеты и возврат её в управление образования и отдел по делам молодежи,

спорту, туризму и культуре администрации Лазовского МР, которые в свою очередь заполненные анкеты сканируют и размещают на своем сайте.

По результатам опроса, анкетирования, управление образования и отдел по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского МР обеспечивают сохранность документации по проведению опроса, анкетирования и неприкосновенность всех документов, составляют отчет о результатах по каждому учреждению (организации) отдельно, по каждой услуге отдельно.

2. Этапы проведения независимой оценки качества услуг учреждениями (организациями) культуры, образования, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района.

1 этап – организационный.

2 этап – изучается деятельность учреждения.

3 этап – опрос потребителей услуги, путем анкетирования.

4 этап – оценка эффективности деятельности учреждения.

5 этап – утверждение плана мероприятий по совершенствованию деятельности учреждений (организаций) и повышению качества оказания услуг.

3. Независимая оценка:

- предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг;

- независимая оценка учреждений культуры проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку);

- независимая оценка организаций образования проводится согласно утвержденным показателям Министерства образования и науки Российской Федерации, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющим образовательную деятельность и дополнительным критериям, устанавливаемым общественным советом, анкетирования потребителей услуг образовательных организаций (приложения № 3, № 4 к настоящему Порядку).

4. Независимая оценка, организуемая общественным советом, на территории Лазовского муниципального района проводится не чаще одного раза в год, и не реже, чем один раз в три года.

5. Руководители учреждений (организаций) культуры, образования размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений (организаций) образования в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

6. Для реализации проведения независимой оценки на территории Лазовского муниципального района определены операторы:

- в учреждениях культуры, начальник отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района;
- в учреждениях (организациях) образования начальника управления образования Лазовского муниципального района.

7. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки операторы:

- в срок до 21 марта текущего года утверждают учреждения (организации) в отношении которых будет проведена независимая оценка качества услуг (оформляется правовым актом). Правовой акт также предоставляется в Общественный совет;
- в срок до 23 марта текущего года определяют ответственное лицо за проведение независимой оценки в каждом учреждении (организации) (оформляется правовым актом);
- обеспечивают организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг;
- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования, культуры на официальном сайте в сети Интернет;
- в срок до 01 апреля текущего года предоставляют главному специалисту управления финансов администрации Лазовского муниципального района перечень учреждений (организаций) культуры и образования, информацию об учреждениях (организациях) в отношении которых будет проведена независимая оценка качества услуг, для размещения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;
- совместно с Общественным советом проводят независимую оценку качества оказания услуг (согласно Приложений № 1;3);
- отчет независимой оценки качества услуг учреждений культуры, образовательных организаций, по каждому учреждению (организации) отдельно, предоставляют в срок до 01 сентября текущего года в Общественный совет по проведению независимой оценки качества услуг.

8. Общественный совет по проведению независимой оценки качества услуг (далее общественный совет):

-разрабатывает положение о работе общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры, образовательными организациями, осуществляющих деятельность на территории Лазовского муниципального района;

-устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями (организациями) культуры, образования;

-осуществляет независимую оценку (согласно приложения № 1;3 (данного порядка)) с учетом информации, представленной операторами, в срок до 01 октября текущего года;

-рассматривает информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

- в срок до 15 октября текущего года представляет в управление финансов Лазовского муниципального района, управление образования, отдел по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района результаты независимой оценки учреждений (организаций) культуры, образования, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

-предоставляет главному специалисту управления финансов администрации Лазовского муниципального района положение об общественном совете (в срок до 15 марта текущего года), информацию о каждом члене общественного совета (в срок до 10 марта текущего года), аналитическую записку независимой оценки качества услуг для размещения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (в срок до 15 октября текущего года);

9. На основании полученных результатов каждому учреждению (организации) культуры, образования присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде.

10. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте Лазовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учреждений (организаций) культуры, образования и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

11. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений (организаций) культуры, образования по каждому учреждению отдельно.

12. Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры, образования, утвержденные общественным советом, направляются соответственно в управление образованием, отдел по делам

молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района. Которые в свою очередь доводят результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.

13. На основании результатов проведения независимой оценки, операторы утверждают план мероприятий по совершенствованию деятельности учреждений (организаций) (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях (организациях)).

14. Операторы направляют письма в подведомственные учреждения (которые участвовали в независимой оценке качества услуг) о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

15. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями (организациями) операторы формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в общественный совет (в срок до 25 декабря текущего года).

16. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

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

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг



2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	организации			
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг

**Анкета\***  
**для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры**

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
<b>1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую вы посещаете:</b>	
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры. <i>(5 баллов) достаточная</i> <i>(3 балла) не полная</i> <i>(0 баллов) отсутствует</i>
1.4.	Информирование о предстоящих представлениях и постановках. <i>(7 баллов) достаточная</i> <i>(4 балла) не полная</i> <i>(0 баллов) отсутствует</i>
1.5.	Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры. <i>(7 баллов) достаточная</i> <i>(4 балла) не полная</i> <i>(0 баллов) отсутствует</i>
<b>2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения</b>	
2.4.	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) <i>(8 баллов) хорошо</i> <i>(4 балла) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
2.5.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) <i>(9 баллов) хорошо</i> <i>(5 баллов) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
2.6.	Транспортная и пешая доступность организации культуры <i>(5 баллов) хорошо</i> <i>(3 балла) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
2.8.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) <i>(5 баллов) хорошо</i> <i>(3 балла) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
2.9.	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) <i>(9 баллов) хорошо</i> <i>(5 баллов) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
<b>3. Время ожидания предоставления услуги</b>	
3.1.	Удобство графика работы учреждения культуры <i>(7 баллов) хорошо</i> <i>(4 балла) удовлетворительно</i> <i>(0 баллов) плохо</i>
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении (культурно-

	досуговая или концертная организация ) (7 баллов) хорошо (4 балла) удовлетворительно (0 баллов) плохо
3.3.	Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке (6 баллов) хорошо (3 балла) удовлетворительно (0 баллов) плохо
<b>4. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры</b>	
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников организации (7 баллов) хорошо (4 балла) удовлетворительно (0 баллов) плохо
<b>5. Оцените качество предоставляемой услуги организации</b>	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом: (5 баллов) хорошо (3 балла) удовлетворительно (0 баллов) плохо
5.3.	Качество проведения экскурсий (2 балла ) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры (5 баллов) хорошо (3 балла) удовлетворительно (0 баллов) плохо
5.5.	Наличие информации о новых изданиях (10 баллов ) хорошо (5 баллов) удовлетворительно (0 баллов) плохо
5.6.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (9 баллов) хорошо (5 баллов) удовлетворительно (0 баллов) плохо
5.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий: (10 баллов) хорошо (5 баллов) удовлетворительно (0 баллов) плохо

**\*Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.**

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

№ п/п	Показатели оценки	Единица измерения (значение показателя)	Способ оценки
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (от 0 до 26 баллов)</b>		
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации; Наличие информации официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации;
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации
1.4.	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)	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации
1.5.	Наличие вывески с наименованием организации, соответствующей его наименованию в учредительных документах	0-1	Посещение образовательной организации
1.6.	Наличие на стендах организации информации для потребителей услуг:	0-4, в т.ч.:	Посещение образовательной организации

1.6.1.	наличие информации о режиме работы организации;	0-1	
1.6.2.	номер телефона руководителя организации;	0-1	
1.6.3.	наименование учредителя организации;	0-1	
1.6.4.	номер телефона учредителя организации;	0-1	
1.7.	Наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми организация предоставляет услуги (лицензия, устав, положение о порядке приема в организацию, приказ об утверждении перечня платных образовательных услуг и цен на платные образовательные услуги, о перечне льготных категорий граждан, и др. локальные акты)	0-2	Наличие информации на официальном сайте организации
1.8.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами: проведение рекламных мероприятий, взаимодействие со СМИ, общественностью, партнерские связи организации.	0-2	Отчет управления образования о посещении образовательной организации; Отчет о самообследовании организации. Наличие информации на официальном сайте организации
1.9.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания. Отчет о результатах деятельности организации.	0-7	Наличие информации на официальном сайте организации; Отчет о результатах деятельности организации.
1.10.	Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации	0-2	Изучение мнения получателей услуг
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 23 баллов)</b>		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации:	0-5, в т.ч.:	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.1.1	оборудование здания (помещений), наличие телефонной связи и Интернета;	0-2	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.1.2.	общая и учебная площадь помещений организации в расчете на 1 обучающегося	0-1	Отчет о самообследовании организации, сведения государственной статистики по форме ДМШ-1. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.1.3.	оснащенность образовательного процесса современным	0-2	Отчет управления образования о посещении

	оборудованием и специализированными помещениями (инструментарий, интерактивное оборудование, наличие медиатеки и библиотеки, др.)		образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.2.	Наличие специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие доступа в образовательную организацию (пандус, лифт, подъемники и т.п.)	0-2	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.3.	Безопасность и комфортность образовательной среды:	0-12, в т.ч.:	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.3.1.	наличие паспорта безопасности (антитеррористической защищенности) образовательной организации утвержденной учредителем	0-1	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.3.2.	наличие систем: видео наблюдения, пропускного режима	0-1	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации.
2.3.3.	наличие элементов системы пожаротушения (пожарные краны и рукава; дымовые извещатели)	0-2	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации
2.3.4.	состояние здания: удовлетворительное; неудовлетворительное (находится в аварийном состоянии или требует капитального ремонта)	0-1	Отчет управления образования о посещении образовательной организации. Наличие информации на официальном сайте организации
2.3.5.	комфортность среды пребывания потребителей в процессе оказания услуги во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий и др.	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.6.	санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима)	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.7.	художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты и т.п.)	0-2	Изучение мнения получателей услуг
2.3.8.	удобство установленного режима работы для потребителей услуги, в т.ч. в выходные дни	0-1	Изучение мнения получателей услуг



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, и других массовых мероприятиях:	0-4, в т.ч.:	Отчет о самообследовании организации; Отчет управления образования о посещении образовательной организации.
2.4.1.	доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей от общего контингента обучающихся	0-2	Отчет о самообследовании организации
2.4.2.	доля детей, ставших победителями, призерами, дипломантами в творческих конкурсных мероприятиях муниципального, окружного, российского и международного значений от общего контингента обучающихся	0-2	Отчет о самообследовании организации
<b>3.</b>	<b>Культура обслуживания и компетентность работников организации (от 0 до 10 баллов)</b>		
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников образовательной организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
3.3.	Наличие и доступность для потребителей услуг книги отзывов и предложений	0-1	Отчет управления образования о посещении образовательной организации
3.4.	Наличие (отсутствие) жалоб граждан на предоставление услуги	0-1	Отчет управления образования о посещении образовательной организации
3.5.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами (наличие вакансий)	0-2	Отчет о самообследовании организации;
3.6.	Уровень профессиональной компетенции и квалификации кадров (уровень образования, категоричность)	0-2	Отчет о самообследовании организации; Сведения государственной статистики по форме ДМШ-1; Сведения учредителя
<b>4.</b>	<b>Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации (от 0 до 7 баллов)</b>		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-2	Изучение мнения получателей услуг
4.2.	Доля получателей образовательных услуг,	0-2	Изучение мнения получателей услуг

	удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг		
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-1	Изучение мнения получателей услуг
4.4.	Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации:	0-2	Изучение мнения получателей услуг
4.4.1.	ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни;	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.2.	ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности;	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.3.	ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	0,5	Изучение мнения получателей услуг
4.4.4.	ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе	0,5	Изучение мнения получателей услуг

**Анкета\***  
**для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями образования.**

№ п/п	Вопрос, уровень оценки
<b>1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую посещает Ваш ребенок (дети):</b>	
1.10	Удовлетворенность потребителей услуг полнотой и актуальностью информации об организации, ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации (2 балла) достаточная (1 балл) не полная (0 баллов) отсутствует
<b>2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения.</b>	
2.3.5	Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий: (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
2.3.6	Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима): (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
2.3.7	Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты) (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
2.3.8	Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни (1 балл) хорошо (0 баллов) плохо
<b>3. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации.</b>	
3.1.	доброжелательность и вежливость работников организации (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
3.2.	компетентность работников образовательной организации (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
<b>4. Уровень удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательной деятельности организации.</b>	
4.1.	Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации: (2 балла) хорошо (1 балл) удовлетворительно (0 баллов) плохо
4.2.	Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной

	<p>организации:  (2 балла) хорошо  (1 балл) удовлетворительно  (0 баллов) плохо</p>
4.3	<p>Готовы ли ВЫ рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг  (1 балл) хорошо  (0,5 балла) удовлетворительно  (0 баллов) плохо</p>
4.4	<p>Оценка родителей детей, обучающихся в организации, результатов занятий детей в организации: общее количество баллов 2.</p>
4.4.1	<p>ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни;  (0,5 балла) да  (0 баллов) нет  (0 баллов) затрудняюсь ответить</p>
4.4.2	<p>ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности:  (0,5 балла) да  (0 баллов) нет  (0 баллов) затрудняюсь ответить</p>
4.4.3	<p>ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки  (0,5 балла) да  (0 баллов) нет  (0 баллов) затрудняюсь ответить</p>
4.4.4	<p>ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе  (0,5 балла) да  (0 баллов) нет  (0 баллов) затрудняюсь ответить</p>

**\*Опрос проводится родителей, законных представителей обучающихся в образовательной организации в старших классах. Количество опрошиваемых не должно быть менее 30% от общего числа обучающихся старшеклассников.**

**Форма отчета учреждения (организации)  
по результатам независимой оценки качества услуг организациями  
культуры, образовательными организациями, осуществляющими  
деятельность на территории Лазовского муниципального района.**

Наименование учреждения (организации): \_\_\_\_\_

Основание для проведения независимой оценки качества услуг (№, дата, НПА):  
\_\_\_\_\_

Ответственный за проведения независимой оценки качества услуг (ФИО, НПА о назначении) \_\_\_\_\_

Период проведения независимой оценки качества услуг: \_\_\_\_\_

Количество анкет (шт.): \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование Показателя	Результат проведения НКО (сумма баллов согласно всех анкет) количество баллов.	Средний результат проведения НКО (гр. 3/колич. анкет). баллов	Значение показателя согласно Приложения № 1;2;3;4 настоящего положения
1	2	3	4	5

**Форма плана мероприятий**  
**по улучшению качества работы учреждения (организации)**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат НОК)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 7  
к Порядку проведения независимой оценки  
качества услуг организациями культуры, образовательными  
организациями, осуществляющих деятельность на территории  
Лазовского муниципального района

**Форма отчета учреждения (организации)  
о реализации плана мероприятий по результатам проведенной НОК**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4