



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«КИЗИЛЮРТОВСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.11.2017 2017г.

№ 48

г.Кизилюрт

**Об утверждении Порядка  
проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями социальной сферы МР «Кизилюртовский район»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Республики Дагестан от 13.08.2015г. №239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы МР «Кизилюртовский район» (далее – Порядок) согласно приложению №1.

2. В соответствии с ст. 23.1 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания возложить на существующий Общественный совет при администрации муниципального района.

3. Определить МКУ «Управление образования» администрации МР «Кизилюртовский район», отдел культуры, физической культуры и спорта, туризма и молодежной политики администрации уполномоченными органами МР «Кизилюртовский район», ответственными за формирование независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями образования и культуры, предоставляющими социальные услуги населению (далее - уполномоченные органы).

4. Определить ведущего специалиста административной комиссии администрации МР «Кизилюртовский район» Хизриеву С.Г. оператором, ответственным за размещение информации на официальном сайте о

государственных и муниципальных учреждений в сети «Интернет» (далее – оператор).

5. Уполномоченным органам:

-обеспечить во взаимодействии с Общественным советом при администрации МР «Кизилюртовский район» формирование независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями образования и культуры, предоставляющими социальные услуги населению;

-ежегодно до 1 июля и 1 декабря предоставлять оператору информацию о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений по формам, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты российской Федерации от 31 мая 2013 г. №234а «О формах мониторинга реализации программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы» (далее – приказ №234а от 31.05.2013г.).

6.Оператору ежегодно до 10 июля и 10 декабря предоставлять в уполномоченные органы Республики Дагестан информацию о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений по формам, утвержденным приказом №234а от 31.05.2013г.

7.Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации МР «Кизилюртовский район».

8.Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Муталибова И.И.

**Врио главы**



**М.Т. Алисултанова**

**Порядок**  
**проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными**  
**учреждениями социальной сферы МР «Кизилюртовский район»**

**I. Общие положения**

1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы (далее – НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг социальной сферы, а также в целях повышения качества деятельности учреждений.

2. Оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы в районе проводится Общественным советом, в соответствии с Методикой проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы, представленной в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

**II. Цель и задачи независимой оценки качества оказания услуг**

1. Целью проведения НОК является повышение качества и эффективности оказания муниципальных услуг.

2. Проведение НОК направлено на решение следующих задач:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений социальной сферы;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве оказания услуг учреждениями всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности деятельности учреждений социальной сферы.

**III. Порядок проведения оценки качества оказания услуг**

1. Независимая оценка качества, организуемая Общественным советом проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2. Для организации проведения НОК Общественный совет имеет право создавать комиссии и рабочие группы.

3. Заказчиками поведения НОК могут выступать:
- Общественный совет;

- отраслевые (функциональные) органы администрации района, осуществляющие функции и полномочия учредителей в отношении муниципальных учреждений;

- органы местного самоуправления, по согласованию с Общественным советом.

4. Администрация муниципального района, как учредитель муниципальных учреждений, назначает оператора, ответственного за проведение НОК.

5. Оператор, в ходе проведения НОК осуществляет:

- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК, формирование баз данных;

- обработку и анализ информации, полученной в ходе НОК;

- представление систематизированной информации Общественному совету.

6. Общественный совет в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы района:

- определяет перечни учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг муниципальными учреждениями с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в администрацию муниципального района результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы, а также предложения об улучшении их деятельности.

7. Источниками данных при проведении НОК могут быть:

- материалы Общественного совета;

- результаты социологических исследований;

- отзывы граждан либо в форме онлайн-голосования в сети «Интернет», либо в форме анкетирования, либо в форме опросов;

- информация об учреждении размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

В учреждениях, помимо основных способов оценки показателей, могут учитываться данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты учреждения об исполнении муниципального задания и результаты самообследования учреждения.

8. Отделы администрации района предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности соответствующих учреждений социальной сферы, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью, в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения.

9. Представленная оператором информация о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы рассматривается на заседании Общественного совета с приглашением представителей учреждений.

#### **IV. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг**

1. На основании полученных результатов НОК каждому учреждению, присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам учреждений.

2. 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 администрации в сети «Интернет».

3. По итогам проведения НОК Общественный совет представляет в администрацию района результаты НОК и предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4. Поступившая информация о результатах НОК подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается при выработке мер по совершенствованию деятельности муниципальных учреждений района.

5. Соответствующие отделы администрации района направляют организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений социальной сферы и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

6. Учреждения на основании представленных предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

7. Информация о результатах НОК размещается Оператором на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

#### **V. Заключительные положения**

1. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Приложение  
к Порядку проведения независимой оценки  
качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями социальной сферы  
администрации  
МР «Кизилюртовский район»**

**Методика  
проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными  
учреждениями социальной сферы**

1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы (далее – НОК) осуществляется по типам учреждений по мере необходимости.

2. Каждая процедура НОК может охватывать различные группы учреждений. Группы могут формироваться следующим образом:

- полный охват всех учреждений определенного типа;
- выборочный охват учреждений определенного типа.

При выборочном охвате необходимо определить общие характеристики учреждений, на основании которых будет проводиться отбор.

3. Сбор информации для проведения НОК может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг муниципальных учреждений с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения, а также информации размещенной в сети Интернет;

- изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации «горячих линий» или «телефонов доверия»;

- изучение годовых отчетов о деятельности муниципального учреждения, данных статистического наблюдения.

4. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы осуществляется на основе критериев, которые делятся на группы. Перечень критериев и показателей НОК приведен в приложении №1 к настоящей Методике.

4.1. 1 группа: «Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг». По данной группе критериев подлежат оценке учреждения культуры и образования.

Для НОК учреждений культуры применяются следующие показатели:

- 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);

- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (от 0 до 7 баллов);
- информирование о новых мероприятиях (от 0 до 7 баллов).

Для НОК учреждений образования применяются следующие показатели:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) (от 0 до 10 баллов);
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (от 0 до 10 баллов);
- 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 (от 0 до 10 баллов);
- 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) (от 0 до 10 баллов).

4.2. 2 группа: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения». По данной группе критериев подлежат оценке учреждения культуры и образования.

Для НОК учреждений культуры применяются следующие показатели:

- уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (от 0 до 5 баллов);
- 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);
- транспортная и пешая доступность организации культуры (от 0 до 5 баллов).

Для НОК учреждений образования применяются следующие показатели:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации (от 0 до 10 баллов);
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (от 0 до 10 баллов);
- условия для индивидуальной работы с обучающимися (от 0 до 10 баллов);
- наличие дополнительных образовательных программ (от 0 до 10 баллов);
- 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 (от 0 до 10 баллов);

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (от 0 до 10 баллов);

- наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (от 0 до 10 баллов).

4.3. 3 группа: «Время ожидания предоставления услуги». По данной группе критериев подлежат оценке учреждения культуры, применяются следующий показатель:

- удобство графика работы организации культуры (от 0 до 7 баллов).

4.4. 4 группа: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения». По данной группе критериев подлежат оценке учреждения культуры и образования.

Для НОК учреждений культуры применяются следующие показатели:

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (от 0 до 7 баллов);

- 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 (от 0 до 7 баллов).

Для НОК учреждений образования применяются следующие показатели:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов);

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов).

4.5. 5 группа: «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг». По данной группе критериев подлежат оценке учреждения культуры и образования.

Для НОК учреждений культуры применяются следующие показатели:

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (от 0 до 5 баллов);

- качество проведения экскурсий (для музеев) (от 0 до 4 баллов);

- наличие информации о новых изданиях (для библиотек) (от 0 до 10 баллов);

- разнообразие творческих групп, кружков по интересам (для культурно-досуговых организаций) (от 0 до 9 баллов);

- качество проведения культурно-массовых мероприятий (для культурно-досуговых организаций) (от 0 до 10 баллов).

Для НОК учреждений образования применяются следующие показатели:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов);



- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа (от 0 до 100 процентов).

5. Указанные критерии, раскрываемые посредством показателей, характеризующих качество оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы, применяются в соответствии с применимостью к тем или иным видам учреждений.

6. Для проведения НОК организация-оператор, в соответствии с перечнем критериев и показателей НОК, разрабатывает оценочные листы и анкеты для опроса граждан – получателей услуг.

7. На основании разработанной анкеты организация-оператор организует в оцениваемых учреждениях опросы граждан – получателей услуг.

8. Каждый показатель оценивается по балльной шкале.

9. Итоговый оценочный балл представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

10. Каждому муниципальному учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер в рейтинге.

11. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляется на утверждение Общественному совету.

**Критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы  
администрации МР «Кизилюртовский район»**

Показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

| № п/п | Наименование показателя   | Методика расчета показателя                                  | Единица измерения | Применимость показателя | Расшифровка показателя   | Оценка  |                            |
|-------|---|--|-------------------|-------------------------|--|---|----------------------------|
|       |   |  |                   |                         |  | Значение показателя   | Результат оценки           |
| 1.    | 1 группа: «Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг»  |  |                   |                         |  |   |                            |
| 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 | Наличие информации на официальном сайте организации культуры | Баллы (от 0 до 5) | все учреждения культуры | 1) полное наименование организации культуры;<br>2) сокращенное наименование организации культуры;<br>3) место нахождения;<br>4) почтовый адрес;<br>5) схема проезда;<br>6) адрес электронной почты;<br>7) структура организации культуры;<br>8) сведения об учредителе (учредителях);<br>9) учредительные документы  | нет ни одного из 9 показателей<br>соответствие 1 из 9 показателей<br>соответствие 3 из 9 показателей<br>соответствие 5 из 9 показателей<br>соответствие 7 из 9 показателей<br>соответствие всех 9 показателей | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5 |
| 1.2   | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры   | Наличие информации на официальном сайте организации культуры | Баллы (от 0 до 7) | все учреждения культуры | 1) информация о выполнении государственного/муниципального задания;<br>2) муниципальное задание;<br>3) план финансово-хозяйственной деятельности, отчет об исполнении учреждением плана финансово-хозяйственной деятельности;<br>4) отчет о результатах деятельности организации культуры и об использовании имущества;<br>5) отчет о финансовых результатах | нет ни одного из 7 показателей<br>соответствие 1 из 7 показателей<br>соответствие 2 из 7 показателей<br>соответствие 3 из 7 показателей<br>соответствие 4 из 7 показателей                                    | 0<br>1<br>2<br>3<br>4      |

|  |   |   |                   |                                |   |  |   |                            |  |
|--|---|---|-------------------|--------------------------------|---|--|---|----------------------------|--|
|  |   |   |                   |                                | <p>деятельности учреждения культуры;</p> <p>6) багана государственного (муниципального) учреждения;</p> <p>7) текстовый отчет о результатах деятельности учреждения культуры.</p>   | <p>соответствие 5 из 7 показателей</p> <p>соответствие 6 из 7 показателей</p> <p>соответствие всех 7 показателей</p>   |   | <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> |  |
| 1.3  | Информирование о новых мероприятиях   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 7) | культурно-досуговые учреждения | информирование о новых мероприятиях в СМИ, информационных стендах, сайте учреждения   | <p>0%-13%</p> <p>14%-27%</p> <p>28%-41%</p> <p>42%-55%</p> <p>56%-68%</p> <p>69%-82%</p> <p>83%-95%</p> <p>96%-100%</p>  | <p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> |                            |  |
| 2 группа: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» |   |   |                   |                                |   |  |   |                            |  |
| 2.   |   |   |                   |                                |   |  |   |                            |  |
| 2.1  | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 5) | все учреждения культуры        | <p>1) наличие мест для сидения, гардероба;</p> <p>2) чистота помещений.</p>   | <p>0%-15%</p> <p>16%-32%</p> <p>33%-49%</p> <p>50%-66%</p> <p>67%-83%</p> <p>84%-100%</p>  | <p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>                   |                            |  |
| 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 | Наличие информации на официальном сайте организации культуры    | Баллы (от 0 до 5) | все учреждения культуры        | <p>наличие:</p> <p>1) перечня услуг, предоставляемых организацией культуры;</p> <p>2) ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг;</p> <p>3) дополнительных услуг, предоставляемые организацией культуры;</p> <p>4) услуг, предоставляемых на платной основе;</p> <p>5) стоимости услуг.</p> | <p>нет ни одного из 5 показателей</p> <p>соответствие 1 из 5 показателей</p> <p>соответствие 2 из 5 показателей</p> <p>соответствие 3 из 5 показателей</p> <p>соответствие 4 из 5 показателей</p> <p>соответствие всех 5</p> | <p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>                   |                            |  |

|   |  |   |                   |                         |   |  |                                      |
|---|--|---|-------------------|-------------------------|---|--|--------------------------------------|
|   | услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения  |   |                   |                         |   | показателей  |                                      |
| 2.3   | Транспортная и пешая доступность   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 5) | все учреждения культуры | удобное местоположение учреждения   | 0%-15%<br>16%-32%<br>33%-49%<br>50%-66%<br>67%-83%<br>84%-100%                       | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5           |
| 3.  |  |   |                   |                         |   |  |                                      |
| 3 группа: «Время ожидания предоставления услуги»                                  |  |   |                   |                         |   |  |                                      |
| 3.1   | Удобство графика работы организации культуры                                   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 7) | все учреждения культуры | удобство графика работы организации культуры для различных групп населения          | 0%-13%<br>14%-27%<br>28%-41%<br>42%-55%<br>56%-68%<br>69%-82%<br>83%-95%<br>96%-100% | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 |
| 4.  |  |   |                   |                         |   |  |                                      |
| 4 группа: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения» |  |   |                   |                         |   |  |                                      |
| 4.1   | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 7) | все учреждения культуры | отсутствие жалоб на обслуживание в учреждении                                       | 0%-13%<br>14%-27%<br>28%-41%<br>42%-55%<br>56%-68%<br>69%-82%<br>83%-95%<br>96%-100% | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 |
| 4.2   | Наличие на сайте фамилий, имен, отчеств, должностей руководящего состава       | Наличие информации на официальном сайте организации культуры    | Баллы (от 0 до 7) | все учреждения культуры | наличие:<br>1) фамилий, имен, отчеств руководящего состава организации культуры, ее | нет ни одного из 7 показателей<br>соответствие 1 из 7                                | 0<br>1                               |

|  |   |   |                    |                         |  |   |                            |
|--|---|---|--------------------|-------------------------|--|---|----------------------------|
|  | 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 |   |                    |                         | структурных подразделений и филиалов (при их наличии);<br>2) должностей руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии);<br>3) почтовый адрес;<br>4) режим работы;<br>5) контактные телефоны,<br>6) адреса электронной почты,<br>7) раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | показателей<br>соответствие 2 из 7<br>показателей<br>соответствие 3 из 7<br>показателей<br>соответствие 4 из 7<br>показателей<br>соответствие 5 из 7<br>показателей<br>соответствие 6 из 7<br>показателей<br>соответствие всех 7<br>показателей | 2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 |
| 5 группа: «Удовлетворенность потребителей предоставляемых услуг» |   |   |                    |                         |  |   |                            |
| 5.1  | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 5)  | все учреждения культуры | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении   | 0%-15%<br>16%-32%<br>33%-49%<br>50%-66%<br>67%-83%<br>84%-100%  | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5 |
| 5.2  | Качество проведения экскурсий   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 4)  | музеи                   | доволен ли получатель услуги качеством оказанной услуги  | 0%-19%<br>20%-39%<br>40%-59%<br>60%-79%<br>80%-100%   | 0<br>1<br>2<br>3<br>4      |
| 5.3  | Наличие информации о новых изданиях   | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) | Баллы (от 0 до 10) | библиотеки              | наличие информации о новых изданиях на сайте учреждения, на информационных стендах, предложение новинки работниками библиотек читателям.   | 0%-1%<br>2%-10%<br>11%-20%<br>21%-30%   | 0<br>1<br>2<br>3           |

|     |   |  |                    |                                |   |   |  |
|-----|---|--|--------------------|--------------------------------|---|---|--|
|     |   | показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%  |                    |                                |   | 31%-40%   | 4  |
|     |   |  |                    |                                |   | 41%-50%   | 5  |
|     |   |  |                    |                                |   | 51%-60%   | 6  |
|     |   |  |                    |                                |   | 61%-70%   | 7  |
|     |   |  |                    |                                |   | 71%-80%   | 8  |
|     |   |  |                    |                                |   | 81%-90%   | 9  |
|     |   |  |                    |                                |   | 91%-100%  | 10   |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (анкетирование, опрос и т.д.) | Изучение мнения получателей услуг (показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%                                 | Баллы (от 0 до 9)  | культурно-досуговые учреждения | мнение получателей услуги о имеющемся разнообразии творческих групп, кружков по интересам | 0%-15%<br>16%-25%<br>26%-35%<br>36%-45%<br>46%-55%<br>56%-65%<br>66%-75%<br>76%-85%<br>86%-95%<br>96%-100%          | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9       |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий                                | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100% | Баллы (от 0 до 10) | культурно-досуговые учреждения | доволен ли получатель услуги качеством оказанной услуги                                   | 0%-1%<br>2%-10%<br>11%-20%<br>21%-30%<br>31%-40%<br>41%-50%<br>51%-60%<br>61%-70%<br>71%-80%<br>81%-90%<br>91%-100% | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10 |

## 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями образования

| № п/п | Наименование показателя  | Методика расчета показателя   | Единица измерения  | Применимость показателя       | Расшифровка показателя   | Оценка   |  |
|-------|--|---|--------------------|-------------------------------|--|--|--|
|       |  |   |                    |                               |  | Значение показателя  | Результат оценки                                     |
| 1.    | 1 группа: «Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг»   |   |                    |                               |  |  |  |
| 1.1   | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | образовательные организации и | 1) полное название организации, адрес расположения, контактные телефоны (указаны на главной странице);<br>2) наличие на сайте организации заполненного специального раздела «Сведения об образовательной организации» (основные сведения, структура и органы управления образовательной организацией, документы, образование, образовательные стандарты, руководство, педагогический состав, материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса, платные образовательные услуги, финансово-хозяйственная деятельность);<br>3) обновление новостной ленты;<br>4) наличие на сайте информации об образовательных программах на текущий учебный год;<br>5) наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности организации;<br>6) наличие Публичного доклада за прошедший учебный год;<br>7) отчет о результатах самообследования за прошедший учебный год;<br>8) наличие информации об организации на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ;<br>9) наличие «полезных ссылок» на интернет-ресурсы (Минобрнауки России, МинобрнаукиРД и др.);<br>10) наличие информации о совете школы (управляющем совете). | нет ни одного из 10 показателей<br>соответствие 1 из 10 показателей<br>соответствие 2 из 10 показателей<br>соответствие 3 из 10 показателей<br>соответствие 4 из 10 показателей<br>соответствие 5 из 10 показателей<br>соответствие 6 из 10 показателей<br>соответствие 7 из 10 показателей<br>соответствие 8 из 10 показателей<br>соответствие 9 из 10 показателей<br>соответствие 10 из 10 показателей | 0<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10 |

| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации   | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | образовательные организации и | наличие: 1) информации о руководителе организации; 2) информации о заместителях руководителя с указанием должностей; 3) информации о педагогических работниках организации (перечень); 4) фамилии, имени, отчества педагогических работников; 5) занимаемые должности педагогических работников; 6) преподаваемые дисциплины; 7) сведения о педагогическом стаже педагогических работников; 8) квалификационные категории педагогических работников; 9) сведения об ученой степени, наградах и иных достижениях педагогических работников; 10) наличие ссылок на персональные сайты/страницы педагогических работников (ссылки на незаполненные сайты/страницы не засчитываются). | нет ни одного из 10 показателей   | 0  |
|-----|---|---|--------------------|-------------------------------|---|-----------------------------------|----|
| 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 | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | образовательные организации и | наличие: 1) взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону; 2) взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте; 3) взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет; 4) интернет-приемной (возможность направить письмо по электронному шаблону (веб-форме); 5) ссылок на ресурсы, связанные с  | нет ни одного из 5 показателей    | 0  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 1 из 5 показателей   | 2  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 2 из 5 показателей   | 4  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 3 из 5 показателей   | 6  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 4 из 5 показателей   | 8  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 5 из 5 показателей   | 10 |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 10 из 10 показателей | 10 |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 7 из 10 показателей  | 7  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 8 из 10 показателей  | 8  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 9 из 10 показателей  | 9  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 6 из 10 показателей  | 6  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 5 из 10 показателей  | 5  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 4 из 10 показателей  | 4  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 3 из 10 показателей  | 3  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 2 из 10 показателей  | 2  |
|     |   |   |                    |                               |   | соответствие 1 из 10 показателей  | 1  |



|   |  |  |                    |   |  |   |   |                   |  |
|---|--|--|--------------------|---|--|---|---|-------------------|--|
|   |  |  |                    |   |  |   |   |                   |  |
| 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) | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации  | Баллы (от 0 до 10) | образовательные и образовательные организации | образовательная деятельность.  | доступность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг:<br>по телефону;<br>по электронной почте;<br>с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации. | нет ни одного из 3 показателей<br>соответствие 1 из 3 показателей<br>соответствие 2 из 3 показателей<br>соответствие 3 из 3 показателей | 0<br>2<br>6<br>10 |  |
| 2. группа: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» |  |  |                    |   |  |   |   |                   |  |
| 2.1   | Материально-техническое и информационное обеспечение организации   | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | образовательные и образовательные организации | 1) необходимого современного учебного и мультимедийного оборудования;<br>2) современной мебели в учебных кабинетах;<br>3) необходимой современной материально-технической базы для организации внеурочной занятости обучающихся (актовый зал, лаборатория, студии, помещения для внеурочных занятий, библиотека, видеотека, производственные мастерские и др.);<br>4) условий для обеспечения безопасности участников образовательного процесса, в т.ч. антитеррористической защищенности (охрана, «тревожная кнопка», система видеонаблюдения и др.);<br>5) информационный стендов, плакатов в образовательной организации и эстетическое оформление помещений образовательной организации. | нет ни одного из 5 показателей<br>соответствие 1 из 5 показателей<br>соответствие 2 из 5 показателей<br>соответствие 3 из 5 показателей<br>соответствие 4 из 5 показателей<br>соответствие 5 из 5 показателей   | 0<br>2<br>4<br>6<br>8<br>10   |                   |  |
| 2.2   | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся  | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении                             | Баллы (от 0 до 10) | образовательные и образовательные организации | наличие:<br>1) условий для организации горячего питания (столовая, буфет);<br>2) условий для организации занятий физической культурой и спортом (спортивный зал, спортивная площадка,  | нет ни одного из 5 показателей<br>соответствие 1 из 5 показателей<br>соответствие 2 из 5 показателей  | 0<br>2<br>4   |                   |  |

|     |   |  |                    |   |                                 |    |
|-----|---|--|--------------------|---|---------------------------------|----|
|     | образовательной организации   |  |                    | тренажёрный зал);<br>3) медицинского кабинета (медицинского блока);<br>4) кабинета здоровья;<br>5) сенсорной комнаты (комнаты психологической разгрузки).   | соответствие 3 из 5 показателей | 6  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 4 из 5 показателей | 8  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 5 из 5 показателей | 10 |
| 2.3 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися  | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | наличие:<br>1) специалистов, осуществляющих индивидуальную работу с обучающимися;<br>2) помещений для индивидуальной работы с обучающимися;<br>3) специализированного оборудования для индивидуальной работы с обучающимися.  | нет ни одного из 3 показателей  | 0  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 1 из 3 показателей | 2  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 2 из 3 показателей | 6  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 3 из 3 показателей | 10 |
| 2.4 | Наличие дополнительных образовательных программ   | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации  | Баллы (от 0 до 10) | наличие:<br>1) дополнительных образовательных программ художественно-эстетической направленности;<br>2) дополнительных образовательных программ физкультурно-спортивной направленности;<br>3) дополнительных образовательных программ технической направленности;<br>4) дополнительных образовательных программ культурологической направленности;<br>5) дополнительных образовательных программ туристско-краеведческой направленности или эколого-биологической направленности. | нет ни одного из 5 показателей  | 0  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 1 из 5 показателей | 2  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 2 из 5 показателей | 4  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 3 из 5 показателей | 6  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 4 из 5 показателей | 8  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 5 из 5 показателей | 10 |
| 2.5 | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации  | Баллы (от 0 до 10) | 1) проведение регулярных творческих, спортивных и других массовых мероприятий с обучающимися на базе образовательной организации;<br>2) обеспечение возможности участия обучающихся в конкурсах и олимпиадах;<br>3) обеспечение возможности участия   | нет ни одного из 5 показателей  | 0  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 1 из 5 показателей | 2  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 2 из 5 показателей | 4  |
|     |   |  |                    |   | соответствие 3 из 5 показателей | 6  |

|     |   |  |                    |                               |  |   |                             |
|-----|---|--|--------------------|-------------------------------|--|---|-----------------------------|
|     | международных), выставках, мотраха, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях |  |                    |                               | обучающихся выставках и мотраха;<br>4) обеспечение возможности участия обучающихся в физкультурных и спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях;<br>5) наличие обучающихся, занимающихся учебно-исследовательской, проектной деятельностью.   | 5показателей<br>соответствие 4 из 5<br>показателей<br>соответствие 5 из 5<br>показателей  | 8<br>10                     |
| 2.6 | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся  | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации  | Баллы (от 0 до 10) | образовательные организации и | 1) наличие педагога-психолога в образовательной организации;<br>2) наличие социального педагога в образовательной организации;<br>3) наличие медицинского работника в образовательной организации;<br>4) регулярное проведение мероприятий психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся и их родителям;<br>5) наличие в образовательной организации доступной информации о связи с органами и организациями, защищающими права и интересы детей | нет ни одного из 5<br>показателей<br>соответствие 1 из 5<br>показателей<br>соответствие 2 из 5<br>показателей<br>соответствие 3 из 5<br>показателей<br>соответствие 4 из 5<br>показателей<br>соответствие 5 из 5<br>показателей | 0<br>2<br>4<br>6<br>8<br>10 |
| 2.7 | Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов   | Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной организации | Баллы (от 0 до 10) | образовательные организации и | 1) наличие пандусов, поручней и расширенных проемов;<br>2) специальная разметка и др.;<br>3) оборудованные санитарно-гигиенические помещения;<br>4) наличие специализированного оборудования для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;<br>5) наличие специальных адаптированных образовательных программ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.                                 | нет ни одного из 5<br>показателей<br>соответствие 1 из 5<br>показателей<br>соответствие 2 из 5<br>показателей<br>соответствие 3 из 5<br>показателей<br>соответствие 4 из 5<br>показателей<br>соответствие 5 из 5<br>показателей | 0<br>2<br>4<br>6<br>8<br>10 |
| 3.  | 3 группа: «Время ожидания предоставления услуги»  |  |                    |                               |  |   |                             |
|     | По данной группе критериев учреждения образования оценка не поддежат.   |  |                    |                               |  |   |                             |
| 4.  | 4 группа: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»   |  |                    |                               |  |   |                             |

|     |  |  |   |                             |  |                |                     |
|-----|--|--|---|-----------------------------|--|----------------|---------------------|
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100% | % | образовательные организации | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении | менее 60%      | неудовлетворительно |
|     |  |  |   |                             |  | от 60% до 100% | удовлетворительно   |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг                         | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100% | % | образовательные организации | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении | менее 60%      | неудовлетворительно |
|     |  |  |   |                             |  | от 60% до 100% | удовлетворительно   |
| 5.  | 5 группа: «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»   |  |   |                             |  |                |                     |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг               | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100% | % | образовательные организации | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении | менее 60%      | неудовлетворительно |
|     |  |  |   |                             |  | от 60% до 100% | удовлетворительно   |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг                | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100% | % | образовательные организации | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении | менее 60%      | неудовлетворительно |
|     |  |  |   |                             |  | от 60% до 100% | удовлетворительно   |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных  | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.)<br>показатель = количество удовлетворительных                                    | % | образовательные организации | доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении | менее 60%      | неудовлетворительно |
|     |  |  |   |                             |  | от 60% до 100% | удовлетворительно   |

| получателей образовательных услуг | ответов/количество опрошенных * 100% |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                   |                                      |  |  |  |  |  |