Отдел образования Администрации Цимлянского района

ПРИКАЗ

от 17.03.2017г. № 220

Об организации работы

по независимой оценке

качества работы муниципальных

образовательных учреждений

В соотвествии с постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», протоколом заседания Общественного совета Цимлянского района по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Цимлянском районе от 13.01.2015 года,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- критериии и показатели независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений (Приложение 1);

- опросные листы клиентов муниципальных образовательных учреждений (Приложение 2);

- расчет оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в сфере образования, культуры, физкультуры и спорта (Приложение 3);

- форму Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений (Приложение 4);

- форму карты независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений (Приложение 5);

- перечень муниципальных учреждений муниципального образования «Цимлянский район», оказывающих социальные услуги, для проведения независимой оценки качества их работы в 2017 году (Приложение 6);

2.. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

- обеспечить сбор информации по показателям деятельности по состоянию на 01.09. 2017 года;

- предоставить в отдел образования и открытом доступе в сети Интернет в срок до 10.10.2017 карту независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений.

- обеспечить подготовку публичных докладов и размещение их в открытом доступе на официальном сайте образовательного учреждения;

- по результатам участия в процедурах независимой оценки качества работы разработать, согласовать с органами государственно-общественного управления и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы образовательного учреждения в соответствии с приложением № 4 к настоящему приказу;

- использовать результаты независимой оценки качества образования для решения задач, отраженных в основной образовательной программе (программах) учреждения, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям ФГОС.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя заведующего отделом образования Малую А.Ю.

И.о заведующего отделом образования А. Ю. Малая

Приложение 1

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы образовательных учреждений**

1) Открытость и доступность информации об образовательной организации:

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями образовательных услуг (балл);

доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным от числа опрошенных о работе образовательной организации (%);

2) Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении образовательных услуг в организациях (баллы);

доля потребителей образовательных услуг, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления образовательных услуг (%);

доля работников образовательной организации, считающей оказание услуг доступным, от числа опрошенных работников образовательной организации (%)

материально-техническое и учебно-методическое обеспечение учреждения(баллы)

3) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации:

доля потребителей образовательной услуги, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

доля потребителей образовательной услуги, считающих работников организации компетентными, от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

4) удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в организации:

доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством их предоставления в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

число обоснованных жалоб получателей образовательных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий (%);

доля работников, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в образовательной организации от числа опрошенных работников образовательной организации(%).

5) ценовая доступность получения платных услуг;

доля получателей образовательных услуг, считающих цены приемлемыми и доступными для получения образовательной усуги, от числа опрошенных (%)

6) соответствие деятельности образовательной организации требованиям законодательства в сфере образования:

доля потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

укомплектованность образовательного учреждения педагогическими кадрами и работниками учебно-вспомогательного персонала, соответствие квалификации работников учреждения занимаемым должностям (баллы);

успешности итоговой аттестации выпускников, в том числе в форме ЕГЭ, промежуточной внутришкольной аттестации (в том числе с помощью накопительных оценок в форме портфолио), единого муниципального тестирования, международного тестирования ПИЗА и др. (баллы);

доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях (%);

количество правонарушений среди обучающихся (баллы);

сохранение и укрепление психического и физического здоровья школьников (баллы);

доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов (%);

наличие у родителей и обучающихся возможностей для выбора образовательной программы (баллы);

реализация программ углубленного изучения отдельных предметов (баллы);

организация обучения по программам для детей с особыми образовательными потребностями (баллы);

наличие в образовательных учреждениях открытых и прозрачных процедур зачисления на все ступени образования, с учетом имеющегося количества мест (баллы);

наличие доступных дополнительных образовательных услуг (баллы).

Критерии для учреждений дополнительного образования:

1) Открытость и доступность информации об образовательной организации:

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями образовательных услуг (балл);

доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным от числа опрошенных о работе образовательной организации (%);

2) Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении образовательных услуг в организациях (баллы);

доля потребителей образовательных услуг, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления образовательных услуг (%);

доля работников образовательной организации, считающей оказание услуг доступным, от числа опрошенных работников образовательной организации (%)

материально-техническое и учебно-методическое обеспечение учреждения(баллы)

3) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации:

доля потребителей образовательной услуги, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

доля потребителей образовательной услуги, считающих работников организации компетентными, от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

4) удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в организации:

доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством их предоставления в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

число обоснованных жалоб получателей образовательных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий (%);

доля работников, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в образовательной организации от числа опрошенных работников образовательной организации(%).

5) ценовая доступность получения платных услуг;

доля получателей образовательных услуг, считающих цены приемлемыми и доступными для получения образовательной усуги, от числа опрошенных (%);

6) соответствие деятельности образовательной организации требованиям законодательства в сфере образования

доля потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации (%);

укомплектованность образовательного учреждения педагогическими кадрами и работниками учебно-вспомогательного персонала, соответствие квалификации работников учреждения занимаемым должностям (баллы);

доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях (%);

сохранение и укрепление психического и физического здоровья школьников (баллы);

доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов (%);

наличие у родителей и обучающихся возможностей для выбора образовательной программы (баллы);

организация обучения по программам для детей с особыми образовательными потребностями (баллы);

наличие в образовательных учреждениях открытых и прозрачных процедур зачисления на все ступени образования, с учетом имеющегося количества мест (баллы).

Приложение 2

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**Опросный лист получателей образовательных услуг**

Название учреждения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** |
| 1. | Как бы Вы оценили свою информированность о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг? | 01 Очень хорошо информирован(а) | 02 Хорошо информирован | 03 Информирован | 04 слабо информирован | 05 Очень слабо информирован | 06 Не информирован | 07 Затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания образовательных услуг в данной организации комфортными(помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)? | 01 Очень комфортные | 02 Комфортные | 03 Скорее комфортные, чем не комфортные | 04 Скорее не комфортные, чем комфортные | 05 Не комфортные | 06 Очень не комфортные | 07 Затрудняюсь ответить |
| 3 | Считаете ли Вы условия оказания образовательных услуг доступными для людей? | 01 Доступны для всех | 02 Доступны | 03 Скорее доступны, чем не доступны | 04 Скорее не доступны, чем доступны | 05 Не доступны | 06 Совсем не доступны | 07 Затрудняюсь ответить |
| 4 | Как Вы оцениваете степень соответствия деятельности организации, оказывающей образовательные услуги, требованиям законодательства в сфере образования? | 01 полностью соответствует | 02 в целом соответствует | 03 частично не соответствует, но это не отражается на качестве услуг | 04 частично не соответствует и это снижает качество услуг | 05 не соответствует и это способствует некачественному оказанию услуги | 06  Полностью не соответствует | 07 Затрудняюсь ответить |
| 5 | Считаете ли Вы работников, оказывающий услуги в образовательной организации, компетентными? | 01 Высокий профессионализм и компетентность персонала | 02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма | 03 Скорее компетентен, чем не компетентен | 04 Скорее не компетентен, чем компетентен | 05 Не компетентен | 06 Абсолютно не компетентен | 07 Затрудняюсь ответить |
| 6 | Считаете ли вы, что работники образовательной организации вежливы и доброжелательны? | 01 Да, всегда и в любой ситуации | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в образовательной организации? | Да, качество оказания услуг очень высокое | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 8 | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги образовательной организации своим родственникам или знакомым? | Да, я всегда рекомендую услуги учреждения | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 9 | Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми | Доступны для всех | Доступны | Скорее доступны, чем не доступны | Скорее не доступны, чем доступны | Не доступны | Совсем не доступны | Затрудняюсь ответить |
| 10 | Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (соревновательных, массовых, оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в учреждении? | Очень доволен | Доволен | Скорее доволен, чем нет | Скорее не доволен, чем доволен | Не доволен | Абсолютно не доволен | Затрудняюсь ответить |
| 11 | С Вашей точки зрения как можно улучшить предоставление образовательной услуги в данной организации? Дайте, пожалуйста, 2 совета. | 1.  2. | | | | | | |
| 12 | Что Вас не устраивает в работе образовательной организации? |  | | | | | | |
| 13 | Вы хотели бы что-то добавить? |  | | | | | | |

Примечания:

1.При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Приложение 3

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**Расчет оценки качества работы образовательных учреждений**

***Образовательные учреждения***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об образовательной организации | - Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  (значение от 0 до 1) | 0 – 0,09 – 0 баллов  0,1-0,29 – 1 балла  0,3 –0,49 –2 балла  0,5 –0,69 – 3баллов  0,7 – 0,79 – 4баллов  0,8 – 0,89 – 5 баллов  0,9 – 0,99 – 6 баллов  1 – 7 баллов |
| полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 7 баллов  **7** |
| наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 8 баллов  **8** |
| - доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным от числа опрошенных о работе образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным \*100/ количество опрошенных о работе образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания образовательных услуг комфортными\*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы); | 1 раз в год | Невключенное наблюдение | от 1 до 10 баллов |
| доля потребителей образовательных услуг удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%) | 1 раз в год | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными \*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - доля работников образовательной организации, считающей оказание услуг доступным, от числа опрошенных работников образовательной организации | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель = количество работников образовательной организации, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации \*100 / количество опрошенных работников образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| материально-техническое и учебно-методическое обеспечение учреждения | 1 раз в год | Метод анализа документации | от 1 до 5 (баллы) |
| 3. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации | - доля потребителей образовательной услуги, считающих работников организации компетентными, от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих работников образовательной организации, компетентным \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 – 1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5 баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –89,9 – 7 баллов  90 – 99,9 – 8 баллов  100 – 9 баллов |
| - доля потребителей образовательной услуги, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих, что услуги оказываются работниками образовательной организации в доброжелательной и вежливой форме \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 – 1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5 баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –89,9 – 7 баллов  90 – 99,9 – 8 баллов  100 – 9 баллов |
| 4. | Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством оказания услуг в образовательной организации | - доля потребителей образовательной услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательной услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| доля потребителей образовательной услуги, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%) | 1 раз в год | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| доля получателей удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество клиентов\*\*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - число обоснованных жалоб на 100 клиентов | 1 раз в год | Показатель = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения  (значение от 0 и выше) | 0,1 и более – 0 баллов  0,09 - 0,08- 1 балл  0,07 - 2 балла  0,06 - 3 балла  0,05 - 4 баллов  0,04 - 5 баллов  0,03 - 6 баллов  0,01 –0,02 - 7 баллов  0 – 8 баллов |
| - доля работников, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в образовательной организации от числа опрошенных работников образовательной организации | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель= количество работников образовательной организации, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенных работников образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| 5 | Ценовая доступность получения платных услуг; | доля получателей, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной усуги, от числа опрошенных (%) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество клиентов\*\*, считающих цены приемлемыми \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 6 | Соответствие деятельности образовательной организации требованиям законодательства в сфере образования | доля потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (показатель 5) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 5 = количество потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству, \*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| укомплектованность образовательного учреждения педагогическими кадрами и работниками учебно-вспомогательного персонала, соответствие квалификации работников учреждения занимаемым должностям (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| успешности итоговой аттестации выпускников, в том числе в форме ЕГЭ, промежуточной внутришкольной аттестации (в том числе с помощью накопительных оценок в форме портфолио), единого муниципального тестирования, международного тестирования ПИЗА и др. (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях (%); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| количество правонарушений среди обучающихся (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| сохранение и укрепление психического и физического здоровья школьников (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов (%); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| наличие у родителей и обучающихся возможностей для выбора образовательной программы (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| реализация программ углубленного изучения отдельных предметов (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| организация обучения по программам для детей с особыми образовательными потребностями (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| наличие в образовательных учреждениях открытых и прозрачных процедур зачисления на все ступени образования, с учетом имеющегося количества мест (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| наличие доступных дополнительных образовательных услуг (баллы). | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |

***Учреждения дополнительного образования***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об образовательной организации | - Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)  (значение от 0 до 1) | 0 – 0,09 – 0 баллов  0,1-0,29 – 1 балла  0,3 –0,49 –2 балла  0,5 –0,69 – 3 балла  0,7 – 0,79 – 4баллов  0,8 – 0,89 – 5 баллов  0,9 – 0,99 – 6 баллов  1 – 7 баллов |
| полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 7 баллов |
| наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 1 раз в год | Анализ сайтов | От 1 до 8 баллов |
| - доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным от числа опрошенных о работе образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным \*100/ количество опрошенных о работе образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания образовательных услуг комфортными\*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы); | 1 раз в год | Невключенное наблюдение | от 1 до 10 баллов |
| доля потребителей образовательных услуг удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%) | 1 раз в год | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - доля потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих условия оказания услуг доступными \*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - доля работников образовательной организации, считающей оказание услуг доступным, от числа опрошенных работников образовательной организации | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель = количество работников образовательной организации, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации \*100 / количество опрошенных работников образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| материально-техническое и учебно-методическое обеспечение учреждения | 1 раз в год | Метод анализа документации | от 1 до 5 (баллы) |
| 3. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации | - доля потребителей образовательной услуги, считающих работников организации компетентными, от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих работников образовательной организации, компетентным \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 – 1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5 баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –89,9 – 7 баллов  90 – 99,9 – 8 баллов  100 – 9 баллов |
| - доля потребителей образовательной услуги, считающих, что услуги оказываются работниками организации в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательных услуг, считающих, что услуги оказываются работниками образовательной организации в доброжелательной и вежливой форме \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 – 1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5 баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –89,9 – 7 баллов  90 – 99,9 – 8 баллов  100 – 9 баллов |
| 4. | Удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством оказания услуг в образовательной организации | - доля потребителей образовательной услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество потребителей образовательной услуги, удовлетворенных качеством оказания услуг в образовательной организации \*100 / количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| доля потребителей образовательной услуги, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%) | 1 раз в год | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| доля получателей удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество клиентов\*\*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 –29,9 –1 балла  30 –39,9 – 2 балла  40 –49,9 – 3 балла  50 –59,9 – 4 баллов  60 –69,9 – 5баллов  70 –79,9 – 6баллов  80 –99,9 – 7 баллов  100 – 8 баллов |
| - число обоснованных жалоб на 100 клиентов | 1 раз в год | Показатель = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения  (значение от 0 и выше) | 0,1 и более – 0 баллов  0,09 - 0,08- 1 балл  0,07 - 2 балла  0,06 - 3 балла  0,05 - 4 баллов  0,04 - 5 баллов  0,03 - 6 баллов  0,01 –0,02 - 7 баллов  0 – 8 баллов |
| - доля работников, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в образовательной организации от числа опрошенных работников образовательной организации | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель= количество работников образовательной организации, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенных работников образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9 – 2 балла  60 –79,9 – 3 балла  80 –89,9 – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| 5 | ценовая доступность получения платных услуг; | доля получателей, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной усуги, от числа опрошенных (%) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель = количество клиентов\*\*, считающих цены приемлемыми \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 6 | Соответствие деятельности образовательной организации требованиям законодательства в сфере образования | доля потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству от числа опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (показатель 5) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 5 = количество потребителей образовательных услуг, оценивающих деятельность образовательной организации как соответствующую законодательству, \*100/ количество опрошенных потребителей услуг образовательной организации  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9 – 2 балла  30 –39,9 – 3 балла  40 –49,9 – 4 балла  50 –59,9 – 5 баллов  60 –69,9 – 6 баллов  70 –79,9 – 7баллов  80 –89,9 – 8 баллов  90 – 99,9 – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| укомплектованность образовательного учреждения педагогическими кадрами и работниками учебно-вспомогательного персонала, соответствие квалификации работников учреждения занимаемым должностям (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях (%); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| сохранение и укрепление психического и физического здоровья школьников (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов (%); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| наличие у родителей и обучающихся возможностей для выбора образовательной программы (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| организация обучения по программам для детей с особыми образовательными потребностями (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |
| наличие в образовательных учреждениях открытых и прозрачных процедур зачисления на все ступени образования, с учетом имеющегося количества мест (баллы); | 1 раз в год | Официальная статистика | От 1 до 5 баллов |

Приложение 4

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**План мероприятий по улучшению качества работы организации**

Наименование учреждения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 5

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**Карта независимой оценки**

**качества работы муниципальных образовательных учреждений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Среднее количество баллов по каждому показателю**  **(от 1 до 10 баллов)** | | | | | | | | | | | **Оценка качества** |
| **1** | **2** | **…** | **…** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Предложения по улучшению качества работы учреждения**

Директор (заведующий) образоовательного учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Дата

Подпись председателя Общественного совета

Приложение 6

к приказу отдела образования от 17.03.2017г. № 220

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**муниципальных учреждений муниципального образования «Цимлянский район», оказывающих социальные услуги, для проведения независимой оценки качества их работы в 2017 году.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Ответственный |
| 1 | **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 г. Цимлянска Ростовской области** | Отдел образования Администрации Цимлянского района |
| 2 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Красноярская средняя общеобразовательная школа Цимлянского района Ростовской области |
| **3** | **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Лозновская средняя общеобразовательная школа им. Аббясева Цимлянского района Ростовской области** |
| 4 | **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новоцимлянская средняя общеобразовательная школа Цимлянского района Ростовской области** |
| 5 | **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Дубравненская основная общеобразовательная школа Цимлянского района Ростовской области** |
| 6 | **Муниципальное бюджетное  общеобразовательное учреждение Хорошевская основная общеобразовательная школа Цимлянский район Ростовской области** |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Светлячок» г. Цимлянска |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Сказка» г. Цимлянска |
| 9 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Колобок» ст. Маркинской |
| 10 | **Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Центр внешкольной работы г.Цимлянска** |