



РАСПОРЯЖЕНИЕ

ДьАһАЛ

12 октября 2016 г.

№ 851

г. Вилюйск

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и образования

В соответствии приказа Министерства культуры и духовного развития РС(Я) от 20 марта 2015 г. № 84/1 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры РС(Я), с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации», во исполнение приказа МОиН РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547, «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», на основании протокола Общественного совета МР «Вилюйский улус (район)» от 10.10.2016 г. № 3, в целях обеспечения единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры и образования:

1. Утвердить показатели, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры и образования МР «Вилюйский улус (район)» РС(Я);
2. Оператору по сбору, обобщению и анализу информации и качеству услуг муниципальных учреждений культуры и образования МР «Вилюйский улус (район)» РС(Я) руководствоваться данным распоряжением.
3. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава

С.Н. Винокуров

**ПОКАЗАТЕЛИ,
 ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ,
 ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
 НА ТЕРРИТОРИИ МР «ВИЛУЙСКИЙ УЛУС (РАЙОН)» РС(Я)**

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Источник информации	Примечание
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность <*>			
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" Баллы (от 0 до 10)			
1.1.1.	о дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	0-1	Официальный сайт организации осуществляющих образовательную деятельность	Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – 0,5 баллов; Полная информация – 1 балл
1.1.2	наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии);	0-1		Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – 0,5 баллов; Полная информация – 1 балл
1.1.3.	об уровне образования; о формах обучения; о нормативном сроке обучения;	0-1		Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – 0,5 баллов; Полная информация – 1 балл
1.1.4	о сроке действия лицензии на ведение образовательной деятельности, государственной аккредитации образовательной программы	0-1		Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – 0,5 баллов; Полная информация – 1 балл

1.1.5	<p>об описании образовательной программы с приложением ее копии;</p> <p>об учебном плане с приложением его копии;</p> <p>об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);</p> <p>о календарном учебном графике с приложением его копии;</p> <p>о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;</p> <p>о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;</p>	0-2		<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Есть часть информации – 1 балл;</p> <p>Полная информация – 2 балла</p>
1.1.6	о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;	0-1		<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Есть часть информации – 0,5 баллов;</p> <p>Полная информация – 1 балл</p>
1.1.7	о языках, на которых осуществляется образование (обучение);	0-1		<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Полная информация – 1 балл</p>
1.1.8	о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);	0-1		<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Есть часть информации – 0,5 баллов;</p> <p>Полная информация – 1 балл</p>
1.1.9	<p>о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе:</p> <p>фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;</p> <p>должность руководителя, его заместителей;</p> <p>контактные телефоны;</p> <p>адрес электронной почты;</p>	0-1		<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Есть часть информации – 0,5 баллов;</p> <p>Полная информация – 1 балл</p>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:</p> <p style="text-align: center;">Баллы (от 0 до 10)</p>			
1.2.1.	фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;	0-1	Официальный сайт организации осуществляющих образовательную деятельность	<p>Нет информации – 0 баллов;</p> <p>Есть часть информации – 0,5 баллов;</p> <p>Полная информация – 1 балл</p>
1.2.2.	занимаемая должность (должности);	0-1		
1.2.3.	преподаваемые дисциплины;	0-1		
1.2.4.	ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии);	0-1		
1.2.5.	наименование направления подготовки и (или) специальности;	0-1		

1.2.6.	данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);	0-3	Официальный сайт организации осуществляющих образовательную деятельность	Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – от 1 до 2 баллов; Полная информация – 3 балла
1.2.7.	общий стаж работы;	0-1		
1.2.8.	стаж работы по специальности;	0-1		
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 Баллы (от 0 до 10)			
1.3.1	Наличие информации на официальном сайте организации осуществляющих образовательную деятельность о телефоне, электронной почте организации для связи с руководителями, заместителями руководителей ОО	0-2	Официальный сайт организации	Нет информации – 0 баллов; Есть часть информации – 1 балл; Полная информация – 2 балла
1.3.2	Результативность дозвона по телефонному номеру	0-2	Взаимодействие с организацией	Не дозвонились – 0 баллов; Дозвонились со 2 раза – 1 балл; Дозвонились с 1 раза – 1 балл
1.3.3	Результативность связи по электронной почте	0-2		Указанного адреса не существует – 0 баллов; Указанный адрес работает (письмо ушло)-1 балл; Получили ответ на эл. письмо – 2 балла
1.3.4	Наличие на официальном сайте организации форумов, горячей линии и (или) других средств, позволяющих вносить предложения, направленные на улучшение работы организации	0-2	Официальный сайт организации	Разнообразие средств, позволяющих вносить предложения, удобство их использования для потребителей
1.3.5	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доступность взаимодействия с педагогическими работниками по телефону или по электронной почте	0-2	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг.
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) Баллы (от 0 до 10)			
1.4.1.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	0-5	Официальный сайт организации, опрос получателей образовательных услуг	Наличие на официальном сайте информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных и ее доступность. Результаты опроса получателей образовательных услуг

1.4.2.	Наличие информации о порядке хода рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг	0-5	Официальный сайт организации	<p>Определен порядок и размещен на официальном сайте в доступном месте (0-2 баллов)</p> <p>Размещена на сайте информация о результатах рассмотрения обращения граждан. Информация понятна и доступна для получателей образовательных услуг (0-3 баллов)</p>
<p>II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>				
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	<p>Баллы (0-10 для организаций общего образования)</p> <p>Баллы (0-7) для дошкольных образовательных организаций и дополнительного образования)</p>	Справка МТБ образовательной организации	Информация поступает от самой образовательной организации
2.1.1.	В ОО имеется водопровод, центральное отопление, канализация	0-3	Формы федерального статистического наблюдения	Имеются все виды благоустройства – 3 балла, частично – 1-2 балла, отсутствуют – 0 баллов
2.1.2	Число персональных компьютеров, используемых в учебных целях.	0-2	Формы федерального статистического наблюдения	Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего образования
2.1.3	Организация имеет подключения к сети Интернет	0-1	Формы федерального статистического наблюдения	Да/нет
2.1.4	В ОО организации имеется библиотека	0-1	Формы федерального статистического наблюдения	Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего образования Да/нет
2.1.5	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации	0-3	Опрос получателей образовательных услуг	Итоги опроса получателей образовательных услуг
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы от 0 до 10	Формы федерального статистического наблюдения. Опрос	Информация поступает от самих ОО.

			получателей образовательных услуг. Информация руководителя ОО	
2.2.1	В образовательной организации имеется столовая или буфет для организации горячего питания обучающихся	0-5	Формы федерального статистического наблюдения	Нет – 0, да - 5
2.2.2	В образовательной организации имеется физкультурный зал	0-1	Формы федерального статистического наблюдения	Нет – 0, да - 1
2.2.3	В ОО разработана и реализуется специальная программа, направленная на формирование основ здорового образа жизни и профилактики вредных привычек	0-1	Информация руководителя ОО, официальный сайт ОО	Нет – 0, да - 1
2.2.4	В ОО в текущем году не было несчастных случаев с обучающимися во время пребывания в организации	0-1	Информация руководителя ОО	Нет – 0, да - 1
2.2.5	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья, организации питания	0-2	Опрос получателей образовательных услуг.	
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	Формы федерального статистического наблюдения. Информация руководителя ОО	Информация поступает от самих ОО и проверяется по формам ФСН
2.3.1	Наличие в образовательном учреждении локального нормативного акта, регулирующего обучение по индивидуальному учебному плану	0-4	Информация руководителя ОО	Нет – 0, да - 4
2.3.2	В ОО реализуются образовательные программы с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения	0-3	Информация руководителя ОО	Нет – 0, да – 4 Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы общего образования
2.3.3	В дошкольной образовательной организации создана	0-3	Информация руководителя ОО	Да-3 Частично-1-2 Нет-0

	развивающая предметно-пространственная среда, обеспечивающая условия для индивидуальной работы с обучающимися			(Сведения предоставляются только по организациям, реализующим программы дошкольного образования)
2.3.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями для организации индивидуальной работы с обучающимися, в том числе с обучающимися с ОВЗ	0-3	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (0-10)	Формы федерального статистического наблюдения	Для общеобразовательных организаций
2.4.1	Количество разработанных дополнительных образовательных программ (ДОП)	0-4 баллов	Формы федерального статистического наблюдения	Нет программ - 0 баллов За каждую программу начисляется 0,5 баллов (но не более 4 баллов)
2.4.2	Количество реализуемых ДОП	0-5 баллов	Формы федерального статистического наблюдения	За каждую реализуемую ДОП начисляется 0,5 баллов, но не более 5 баллов
2.4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием дополнительных образовательных программ	0-1	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, в том числе в выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	от 0 до 10	Публичный отчет	
2.5.1	Доля учащихся участвующих в творческих конкурсах, от общего количества учащихся	0 -2	Публичный отчет	
2.5.2	Доля учащихся участвующих в олимпиадах от общего количества учащихся	0 -2	Публичный отчет	
2.5.3	Доля учащихся участвующих в физкультурных и спортивных мероприятиях, от общего количества учащихся	0 -2	Публичный отчет	

2.5.4	Доля учащихся-победителей всероссийских и международных олимпиад, конкурсов, физкультурных и спортивных мероприятий от общего числа обучающихся в учреждении	0 -2	Публичный отчет	
2.5.5	Доля получателей услуг, удовлетворенных достижениями обучающихся в образовательной деятельности организации	0-2	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	(от 0 до 10)	Формы федерального статистического наблюдения. Информация руководителя ОО	Экспертная оценка, (учитывается вид образовательного учреждения и направленность его деятельности)
2.6.1	Наличие психолого-педагогической службы	0-4	Информация руководителя ОО	Да-4 Нет-0
2.6.2	Наличие в ОО медицинского кабинета, имеющего разрешение Роспотребнадзора	0-4	Информация руководителя ОО	Да-4 Нет-0
2.6.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных возможностями организации оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	0-2	Опрос родителей-получателей образовательных услуг	Итоги опроса родителей
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и ин	0-10	Формы федерального статистического наблюдения. Информация руководителя ОО	
2.7.1.	В ОО созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов	0-2	Информация руководителя ОО	Да-2, частично - 1 Нет - 0
2.7.2.	Адаптированы зоны оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений	0-2	Информация руководителя ОО	Да-2, частично - 1 Нет-0
2.7.3.	Имеются специально обученные педагогические работники для работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	0-2	Информация руководителя ОО	Да-2 Нет - 0

2.7.4.	Образовательная организация имеет специальное оборудование, программно-аппаратные комплексы для обучения детей с ОВ'З и инвалидов	0-4	Информация руководителя ОО	Да 4 Частично - 2 Нет-0
<p>III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</p>				
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 10		Социологический опрос получателей услуг
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 10		Социологический опрос получателей услуг
<p>IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</p>				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 10		Социологический опрос получателей услуг
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 10		Социологический опрос получателей услуг
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	от 0 до 10		Социологический опрос получателей услуг