

ПРИКАЗ

16.09.2016 г.

№ 201

п. Ковернино

Об организации и проведении независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг организациями Ковернинского муниципального района, осуществляющих образовательную деятельность

С целью организованного проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг согласно Приложения 1.

2. Определить информационно-методический диагностический кабинет отдела образования (далее – ИМДК) оператором, ответственным за проведение независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг Ковернинского муниципального района, предоставляемых муниципальными организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее- ОО), и поручить ему провести независимую оценку качества предоставляемых услуг в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг в срок с 16 октября по 16 ноября 2016 года.

3. Утвердить список организаций, осуществляющих образовательную деятельность, подлежащих оценке качества предоставляемых услуг (Приложение 2).

4. Руководителям ОО предоставить в срок до 16 ноября 2016 года в ИМДК Романовой Е.Е. портфолио по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг.

5. ИМДК (Романова Е.Е.) в срок до 16 декабря 2016 г. предоставить заведующему отделом образования Игошиной Т.К. результаты проведенной оценки качества предоставляемых услуг.

6. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя заведующего отделом образования Чернигину И. Г.

Заведующий отделом образования



Т.К. Игошина

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ДОУ)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
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" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
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 -эффективность работы горячей линии - АИС Комплектование	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей муниципальных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) - ведение журнала обращений граждан (ответы граждан) -по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации - информационное обеспечение (наличие сети и выходы в интернет) - медиотека и электронные образовательные ресурсы - применение ИКТ - материально-техническая база в соответствии с ФГОС	Баллы (от 0 до 10) 26. 26. 26. 46
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся - реализация программы по здоровьесберегающим технологиям - % заболеваемости по ДОУ ниже районного - выполнение норм питания в соответствии с СанПиН	Баллы (от 0 до 10) 36. 36. 46.
2.3.	Условия для индивидуальной работы с воспитанниками - планирование индивидуальной работы с воспитанниками; - составление индивидуальных маршрутов для особенных детей	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ наличие авторских программ	Баллы (от 0 до 10) 56.

	-соответствие требованиям предъявляемых к программам доп.образования	5б.
2.5.	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 -участники уровня образовательной организации -участники муниципального уровня - участники областного (регионального) уровня -участники всероссийского уровня - участники международного уровня	Баллы (от 0 до 10) 1б. 1б. 2б. 3б. 3б.
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся - оказание психологической помощи; - оказание медицинской помощи; - оказание логопедической помощи.	Баллы (от 0 до 10) 2б. 3б. 2б.
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - наличие адаптированных программ -реализация обучения по адаптированным программам	Баллы (от 0 до 10) 4б. 6б.
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников при предоставлении муниципальных услуг	
3.1.	Доля получателей муниципальных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг	
4.1.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых муниципальных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг (по результатам анкет согласно приложения к п. 4.2.)	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей муниципальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ(общеобразовательные организации)**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
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" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями муниципальных 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 -эффективность работы горячей линии -работа в системе dnevnik.ru - АИС контингент	Баллы (от 0 до 10) 36. 36. 46.
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей муниципальных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) - ведение журнала обращений граждан (ответы граждан) -по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации - информационное обеспечение (наличие сети и выходы в интернет) - медиотека и электронные образовательные ресурсы - применение электронных приложений к учебникам - наличие журналов выхода в интернет - доступность выхода в интернет - обеспеченность учебниками - материально-техническая база в соответствии с ФГОС	Баллы (от 0 до 10) 16. 16. 16. 26. 16. 26. 16. 26.
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся -реализация программы по здоровьесберегающим технологиям	Баллы (от 0 до 10) 26.

	-% заболеваемости	36.
	-работа по профилактике асоциального поведения	26.
	-показатели работы по профилактике	36.
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися -наличие программы для индивидуальной работы с обучающимися - дистанционное обучение	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ -наличие авторских программ -соответствие требованиям предъявляемых к программам доп.образования	Баллы (от 0 до 10) 56. 56.
2.5.	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 -участники школьного уровня -участники муниципального уровня - участники областного (регионального) уровня - участники всероссийского уровня - участники международного уровня	Баллы (от 0 до 10) 16. 16. 26. 36. 36.
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся - психолога - соц. педагога - медицинской сестры	Баллы (от 0 до 10) 26. 36. 26.
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - наличие адаптированных программ -реализация обучения по адаптированным программам	Баллы (от 0 до 10) 46. 66.
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей муниципальных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей муниципальных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)

4.2.	Доля получателей муниципальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых муниципальных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг (по результатам анкет согласно приложения к п. 4.2.)	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей муниципальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)

**Приложение к п. 4.2 показателей,
характеризующих общие критерии
оценки качества предоставления
муниципальных услуг**

Анкета по оценке качества предоставления муниципальных услуг

1. Отметьте муниципальную услугу из приведенного перечня, которую вы получали (знак V):

-Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Нижегородской области об участниках единого государственного экзамена» в Ковернинском муниципальном районе _____;

-Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории Ковернинского муниципального района Нижегородской области _____;

- Зачисление в образовательную организацию _____;

- Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках _____;

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) _____;

- Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также зачислений в образовательную организацию _____;

- Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости _____.

2. Из какого источника Вы получили информацию о порядке предоставления услуги?

-Телефон

-Сайт в сети Интернет

-По официальному запросу

-Во время личной консультации со специалистом

3. Сколько по времени занял процесс получения Вами услуги :

- при условии по телефону или во время личной консультации со специалистом (от первичного обращения до фактического получения услуги) (1 балл - более 10 минут; 5 баллов- до 10 минут)_____

-при условии подачи документов: с даты принятия заявления и прилагаемых к нему документов к рассмотрению по существу) (1 балл - более 10 дней; 5 баллов- до 10 дней)_____

4. Была ли предоставлена Вам возможность выбора способа получения государственной услуги: (1 балл- нет; 5 баллов- да) _____

5. Просим Вас оценить комфортность условий ведения приема посетителей по пятибалльной шкале (где 1 - прием посетителей крайне не организован, не продуман и затрудняет процесс оказания услуг; 5 - прием посетителей организован в максимально комфортной форме)_____

6. Оцените доступность информации о пакете документов, необходимых для получения услуги (1 - информация крайне запутанная, непонятная и не принесла мне никакой пользы, 5 - информация представлена в понятной форме, я смог(ла) найти ответы на все вопросы об оказании конкретной услуги)?_____

7. Размещена ли информация о пакете документов, необходимом для получения услуги, в сети Интернет или на стенде? (1 балл- нет; 5 баллов- да) _____

8. Была ли предложена Вам справочная информация по оказанию услуги (образцы заполнения бланков, перечень требуемых документов и пр.) (1 балл- нет; 5 баллов- да) _____

9. Оцените доступность для восприятия предложенной справочной информации (1 - информация крайне запутанная, непонятная и не принесла мне никакой пользы, 5 - информация представлена в понятной форме, я смог(ла) найти ответы на все вопросы об оказании конкретной услуги)_____

10. Оцените полезность сайта того учреждения, куда вы планируете обратиться либо уже обращались за получением государственной услуги (1 - необходимая информация отсутствует, либо ее поиск крайне затруднен дизайном и структурой сайта, 5 - много полезной информации, удобный поиск необходимого документа)_____

11. Оцените доступность бланка заявления для получения услуги (1- не в полне доступно; 5- вполне доступно): _____

12. Оцените полноту информации на информационном стенде или на сайте учреждения (1- не совсем полная информация; 5- предоставлена полная информация): _____

13. Оцените доступность информации на информационном стенде или на сайте учреждения (1- не в полне доступно; 5- вполне доступно): _____

14. Оцените комфортность зала для посетителей, ожидающих приема (1- Совершенно не комфортно. Зона для посетителей не выделена. Документы приходится заполнять "на коленке"; 5-Максимально комфортно, удобные сидения, большинство которых было свободно на момент моего присутствия. Есть возможность одновременно ознакомиться со справочной информацией о получаемой услуге, заполнить документацию) _____

15. Были ли выявлены дополнительные, неизвестные ранее требования к получению услуги? (5 баллов- нет; 1 балл- да) _____

16. Соблюдена ли сотрудниками учреждения, в которое вы обращались для получения услуги, необходимая последовательность действий? (1 балл- нет; 5 баллов- да) _____

17. Просим Вас оценить уровень квалификации работников, обслуживающих Вас (1 - работников можно охарактеризовать как абсолютно некомпетентных, 5 - работники, которые работали с Вами, обладали высокой квалификацией) _____

18. Осуществлялось ли неофициальное (не имеющее документального подтверждения) взимание платы за оказание государственных услуг? (5 баллов- нет; 1 балл- да) _____

19. Возникали ли у вас при обращении за оказанием услуги конфликты с сотрудниками учреждения? (5 баллов- нет; 1 балл- да) _____

20. Обращались ли вы с жалобой на сотрудников, чья работа не позволила/затруднила получение требуемой вами услуги? (5 баллов- нет; 1 балл- да) _____

21. Оцените доступность информации о способах обращения с жалобой:
21.1 Размещение информации на информационном стенде (1 - отсутствие данной информации на стенде; 5 - максимально полная информация) _____

21.2. Получение информации от сотрудников (1 - отказ в предоставлении информации, 5 - максимально полная информация) _____

Максимальная оценка- 100 баллов. В случае, если процент набранных баллов составляет менее 70%, следует считать, что услуга предоставлена на недопустимом уровне. В отношении специалиста (руководителя) в этом случае назначается служебная проверка.

**Список организаций,
осуществляющих образовательную деятельность, подлежащих
независимой оценке качества предоставления
муниципальных услуг**

1. МОУ «Большекрутовская школа-интернат»
2. МДОУ «Колосок» д. Б. Мосты
3. МОУ «Хохломкая средняя школа»
4. МОУ «Начальная школа - детский сад д. Марково»
5. МДОУ д/с «Ромашка» комбинированного вида
6. МДОУ д/с «Ленок»
7. МДОУ д/с «Рябинка»
8. МОУ «Ковернинская средняя школа №1»