

ПРОТОКОЛ
Заседания Общественного Совета при Главе поселка
Кедровый Красноярского края
От 02 июня 2017 года

Повестка заседания:

1. Об утверждении порядка, критериев и показателей независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры.
2. Об утверждении порядка, критериев и показателей независимой системы оценки качества работы муниципальных образовательных организаций.
3. Об утверждении перечня муниципальных бюджетных учреждений культуры для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.
4. Об утверждении перечня муниципальных бюджетных образовательных организаций для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.
5. Об утверждении графика проведения в 2017 году независимой оценки качества оказанных услуг. Сообщение Зеленовой А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края.
6. О создании рабочей группы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений культуры.
7. О создании рабочей группы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы образовательных организаций.
8. Об утверждении критерий сводной независимой оценки качества работы учреждений культуры.
9. Об утверждении критерий сводной независимой оценки качества работы образовательных организаций.

За повестку дня проголосовали единогласно.

На заседании присутствовало 11 человек. Кворум имеется.

Председатель Общественного Совета – Первых Евгений Геннадьевич;

Заместителем Председателя Общественного Совета – Зименков Виктор Васильевич;

Секретарь Общественного Совета – Сорвина Наталья Николаевна.

По первому вопросу докладывала Зеленова А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила о разработанном порядке критериев и показателей независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить Порядок независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры.

По второму вопросу докладывала Зеленова А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила о разработанном порядке критериев и показателей независимой системы оценки качества работы муниципальных образовательных организаций.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить Порядок независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений в области образования.

По третьему вопросу заслушали Зеленову А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила об утверждении перечня муниципальных бюджетных учреждений культуры для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить перечень муниципальных бюджетных учреждений культуры для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.

По четвертому вопросу заслушали Зеленову А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила об утверждении перечня муниципальных бюджетных образовательных организаций для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить перечень муниципальных бюджетных образовательных организаций для проведения в 2017 году независимой системы оценки качества их работы.

По пятому вопросу заслушали Зеленову А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила о том, что в этом году планируется проведение независимой оценки качества оказанных услуг в одном учреждении культуры: МБУК «Дом культуры п. Кедровый» и в двух образовательных организациях: МКДОУ «Детский сад п. Кедровый», МБОУ СОШ №71 п. Кедровый». Предложила график проведения в 2017 году независимой оценки качества оказанных услуг в данных учреждениях.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить график проведения в 2017 году независимой оценки качества оказанных услуг.

По шестому вопросу заслушали Первых Е.Г. – Председателя Общественного Совета - сообщил о необходимости создании рабочей группы

по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений культуры.

ВЫСТУПИЛИ: Горбунова Л.А. предложила в состав рабочей группы включить Сорвину Н.Н., Дыль А.А., Вихрову Л.А. включить с состав рабочей группы на основании заявления.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить рабочую группу в данном составе.

По седьмому вопросу заслушали Первых Е.Г. – Председателя Общественного Совета - сообщил о необходимости создании рабочей группы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы образовательных организаций.

ВЫСТУПИЛИ: Горбунова Л.А. предложила в состав рабочей группы включить Хасамудинову А.Г., Зименкова В.В., Васильева А.П. включить с состав рабочей группы на основании заявления.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить рабочую группу в данном составе.

По восьмому вопросу заслушали Зеленову А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила о необходимости утверждения критериев независимой оценки качества работы учреждений культуры.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить критерии сводной независимой оценки качества работы учреждений культуры.

По девятому вопросу заслушали Зеленову А.С. – ведущий специалист по образованию, здравоохранению, культуре и спорту администрации поселка Кедровый Красноярского края - сообщила о необходимости утверждения критериев независимой оценки качества работы образовательных организаций.

Проголосовали единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить критерии сводной независимой оценки качества работы образовательных организаций.

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета

Первых Е.Г.

Сорвина Н.Н.

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы муниципальных бюджетных
учреждений культуры и образовательных учреждений
в области культуры поселка Кедровый Красноярского края

1. Общие положения

1.1. Порядок независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры поселка Кедровый Красноярского края (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р., Приказа Минкультуры России от 05.10.2015 №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Порядок определяет единые подходы и методики независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры поселка Кедровый Красноярского края (далее – учреждения) на основе:

формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социального обслуживания;

учета мнений граждан, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, экспертов о деятельности учреждений.

1.3. Порядок разработан на основе принципов:

объективности;

практической направленности;

системности;

достоверности;

комплексности.

2. Организация проведения независимой оценки качества работы
учреждений

2.1. Организатором независимой оценки качества работы учреждений (далее – оценка качества) является Общественный Совет при Главе поселка Кедровый Красноярского края (далее – Общественный Совет).

2.2. Общественный Совет ежегодно формирует перечень учреждений для проведения оценки качества их работы и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов, волонтеров.

2.3. Общественный Совет размещает на официальном сайте администрации поселка Кедровый Красноярского края (далее – администрация) объявление о формировании рабочей группы и приёме заявлений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов и волонтеров, желающих принять участие в её деятельности.

2.4. Администрация оказывает организационно-техническое содействие Общественному Совету в проведении оценки качества.

2.5. Оценка качества осуществляется на основании следующих критериев:

2.5.1. Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе

информации, размещение которой на официальном сайте www.bas.gov.ru установлено приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено стандартом качества оказания государственных услуг в области культуры, утверждённым постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

информации о мероприятиях, планируемых учреждением на будущий месяц;

информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения;

дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

информации, требования к открытости и доступности которой установлены Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании», Правилами размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении в области культуры, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2012 № 343, порядком приёма граждан на обучение по образовательным программам, ежегодно утверждаемым приказом

Минобрнауки России (при оценке качества краевых государственных образовательных учреждений в области культуры).

2.5.2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе доступность получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

2.5.3. Соответствие времени ожидания в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту).

2.5.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

2.5.5. Удовлетворенность граждан – получателей услуг качеством работы учреждения.

2.6. Для расчёта оценки открытости и доступности информации об учреждениях администрация предоставляет в рабочую группу информацию о текущем значении рейтинга открытости и прозрачности учреждения, опубликованном на сайте www.bus.gov.ru.

Учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, представляют в рабочую группу следующие сведения:

- о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

- о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 6-9 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419;

- о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры, утверждённого приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384;

- о документах (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 70-112 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

2.7. Для расчёта оценки комфортности условий и доступности получения услуг, предоставляемых учреждением, рабочая группа организует выявление и обобщение общественного мнения, в том числе оценку по этому критерию со стороны общественных организаций, в том числе общественных организаций граждан с ограниченными возможностями здоровья, профессиональных сообществ и экспертов.

2.8. Для расчёта оценок соответствия времени ожидания гражданами в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту) учреждениями, а также доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения рабочая группа организует не менее 5 контрольных обращений членов рабочей группы за получением соответствующих услуг.

2.9. С целью выявления степени удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения организуют мониторинг мнения граждан в следующих формах:

оценка гражданами качества услуг учреждения путём очного анкетирования.

Все формы мониторинга мнения граждан о качестве работы учреждения должны предоставлять возможность оценки по 10-балльной шкале: «неприемлемо», «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично», а также возможность комментария к оценке.

Для расчёта оценки удовлетворённости граждан – получателей услуг качеством работы учреждений учреждения, в отношении работы которых осуществляется оценка качества, предоставляют в рабочую группу информацию об общем количестве граждан, принявших участие в каждой из форм мониторинга, и количестве граждан, оценивших качество работы учреждения «неприемлемо», «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

В случае если учреждением не организован мониторинг в одной или нескольких формах, предусмотренных Порядком, соответствующий показатель будет иметь минимальное значение – 0 баллов.

2.10. С целью выявления мнения средств массовой информации о качестве работы учреждений администрация организует мониторинг критических материалов о работе учреждений, опубликованных в средствах массовой информации.

По каждому критическому материалу о низком качестве работы учреждений администрацией совместно с соответствующим учреждением проводится проверка достоверности и обоснованности фактов, опубликованных в средстве массовой информации.

Для расчёта оценки работы учреждения средствами массовой информации администрация предоставляет в рабочую группу информацию о количестве обоснованных критических материалов о низком качестве работы учреждения, опубликованных в средствах массовой информации.

2.11. Рабочая группа имеет право осуществлять проверку достоверности предоставленных для оценки качества сведений в любой доступной для неё форме.

2.12. Результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений с предложениями об улучшении качества работы учреждений направляются Общественным Советом при Главе поселка Кедровый Красноярского края.

2.13. Администрация размещает результаты сводной независимой оценки качества работы учреждений на официальном сайте, и направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы.

3. Расчет сводной независимой оценки качества работы учреждения

3.1. Расчет сводной независимой оценки качества работы учреждения осуществляется по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4 + F5 - F6, \text{ где}$$

F – сводная независимая оценка эффективности работы учреждения;

F1 – оценка открытости и доступности информации об учреждении;

F2 – оценка комфортности условий и доступности получения услуг, предоставляемых учреждением;

F3 – оценка соответствия времени ожидания в очереди при получении услуги стандартам качества оказания услуги (административному регламенту);

F4 – оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения;

F5 – оценка удовлетворенности граждан – получателей услуг качеством работы учреждения;

F6 – оценка работы учреждения средствами массовой информации.

3.2. Расчет индикатора F1 осуществляется по формуле:

для муниципальных учреждений культуры –

$$F1 = A1 + A2 + A3 + A4 + A5 + A6,$$

для муниципальных учреждений в области культуры –

$$F1 = A1 + A2 + A3 + A4 + A5 + A6 + A7, \text{ где}$$

A1 – текущее значение рейтинга открытости и прозрачности учреждения, опубликованного на сайте www.das.gov.ru (максимальное значение – 1 балл);

A2 – оценка открытости и доступности информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено стандартом качества оказания государственных услуг в области культуры, утверждённым постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п (максимальное значение – 1 балл);

A3 – оценка открытости и доступности информации, требования к открытости и доступности которой установлены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (максимальное значение – 1 балл);

A4 – оценка открытости и доступности информации о мероприятиях, планируемых учреждением на будущий месяц (1 балл за размещение информации на интернет-сайте учреждения за 15 дней до начала планового периода);

A5 – оценка открытости и доступности информации о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения (1 балл за наличие информации на интернет-сайте учреждения);

A6 – оценка открытости и доступности дополнительной необходимой и достоверной информации, размещение которой на интернет-сайте учреждения установлено приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384 (максимальное значение – 1 балл);

A7 – оценка открытости и доступности информации, требования к открытости и доступности которой установлены Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании», Правилами размещения в сети Интернет и обновления информации об образовательном учреждении, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.04.2012 № 343, порядком приёма граждан на обучение по образовательным программам, ежегодно утверждаемым приказом Минобрнауки России (максимальное значение – 1 балл).

3.2.1. Расчет индикатора A2 осуществляется по формуле:

$$A2 = B/5, \text{ где}$$

B – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.2.2. Расчет индикатора A3 осуществляется по формуле:

$$A3 = C/4, \text{ где}$$

C – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 6-9 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.2.3. Расчет индикатора A6 осуществляется по формуле:

$$A6 = E/5, \text{ где}$$

E – число документов, размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 1-5 Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности краевых государственных учреждений культуры и образовательных учреждений в области культуры, утверждённого приказом министерства культуры Красноярского края от 23.07.2013 № 384.

3.2.4. Расчет индикатора A7 осуществляется по формуле:

$$A7 = D/43, \text{ где}$$

D – число документов (информации), размещённых на интернет-сайте учреждения, в соответствии с пунктами 70-112 приложения к письму министерства культуры Красноярского края от 19.07.2013 № 08-08/3419.

3.3. Расчет индикатора F2 осуществляется по формуле:

$$F2 = (Q1 + Q2 + Q3)/30, \text{ где}$$

Q1 – среднее арифметическое значение оценок комфортности условий получения услуг в учреждении (максимальное значение – 10 баллов);

Q2 – среднее арифметическое значение оценок доступности получения услуг в учреждении (максимальное значение – 10 баллов);

Q3 – среднее арифметическое значение оценок доступности получения услуг в учреждении для граждан с ограниченными возможностями здоровья (максимальное значение – 10 баллов).

3.4. Расчет индикатора F3 осуществляется по формуле:

$$F3 = R/W, \text{ где}$$

W – реальное время ожидания в очереди при получении услуги;

R – установленное стандартом качества оказания услуг (административным регламентом) время ожидания в очереди при получении услуги.

3.5. Расчет индикатора F4 осуществляется по формуле:

$$F4 = T/10, \text{ где}$$

T – среднее арифметическое значение оценок доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения (максимальное значение – 10 баллов).

3.6. Расчет индикатора F5 осуществляется по формуле:

$$F5 = (Y1 + Y2 + Y3)/300, \text{ где}$$

Y1 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения на интернет-сайте учреждения (максимальное значение – 100 баллов);

Y2 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения в книге жалоб и предложений учреждения (максимальное значение – 100 баллов);

Y3 – доля граждан, оценивших качество обслуживания в организации «удовлетворительно» и выше в общем числе граждан, принявших участие в оценке качества работы учреждения в форме очного анкетирования (максимальное значение – 100 баллов).

3.7. Расчет индикатора F6 осуществляется по формуле:

$$F6 = U*0,5, \text{ где}$$

U – количество обоснованных критических материалов о низком качестве работы учреждения, опубликованных в средствах массовой информации.

Анкета по оценке качества услуг, оказываемых учреждением культуры поселка Кедровый Красноярского края

Открытость и доступность информации об организации культуры

1. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения ?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

2. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

3. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить наличие дополнительных услуг и доступность их получения?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

4. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе и с помощью мобильных устройств).

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

5. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить удобство графика работы учреждения?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

6. Пожалуйста, оцените доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

Время ожидания предоставления услуги

7. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить соблюдение режима работы учреждением культуры?

- 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

8. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры?

- 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры

9. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить доброжелательность и вежливость персонала учреждения?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

10. Пожалуйста, оцените компетентность персонала учреждения культуры.

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

Удовлетворенность качеством оказания услуг

11. По Вашему мнению, на сколько баллов можно оценить качество оказания услуг учреждением в целом?

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

12. Пожалуйста, оцените материально-техническое обеспечение учреждения.

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

13. Пожалуйста, оцените качество и полноту информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет (при наличии сайта).

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

14. Пожалуйста, оцените качество и содержание полиграфического материала учреждения культуры (афиши, плакаты, наклейки и буклеты и т.д.)

- 0 баллов 1 балл 2 балла 3 балла 4 балла 5 баллов
 6 баллов 7 баллов 8 баллов 9 баллов 10 баллов

Спасибо, что приняли участие в опросе

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций посёлка Кедровый Красноярского края (далее – Порядок), разработан во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р.

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края (далее – независимая оценка качества).

1.3. Независимой оценке качества подлежат:

- общеобразовательные организации поселка Кедровый Красноярского края;
- дошкольные образовательные организации поселка Кедровый Красноярского края.

1.4. Независимая оценка качества включает в себя:

- а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления образовательной организацией поселка Кедровый Красноярского края социальных услуг, в том числе в электронной форме;
- б) формирование результатов оценки качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края и рейтингов их деятельности.

1.5. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом при Главе поселка Кедровый Красноярского края (далее – Общественный Совет).

1.6. Общественный Совет ежегодно формирует перечень учреждений для проведения оценки качества их работы и рабочую группу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов качества работы учреждений (далее – рабочая группа), в том числе с привлечением членов общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов, волонтеров.

1.7. Общественный Совет размещает на официальном сайте администрации поселка Кедровый Красноярского края (далее –

администрация) объявление о формировании рабочей группы и приёме заявлений общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств, экспертов и волонтеров, желающих принять участие в её деятельности.

1.8. Администрация оказывает организационно-техническое содействие Общественному Совету в проведении оценки качества.

II. Механизм проведения независимой оценки качества

2.1. Для проведения независимой оценки качества работы образовательной организации определены следующие критерии:

открытость и доступность информации об организации;

комфортность условий и доступность получения услуг для обучающихся, воспитанников, их родителей (законных представителей), в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

наличие в образовательной организации собственной (внутренней) системы контроля за качеством предоставления социальных услуг;

удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в образовательной организации.

2.2. При проведении независимой оценки качества Общественный совет может использовать следующие методы оценки:

анализ документов, информации, представленной образовательной организацией для проведения независимой оценки качества (информация может быть представлена в виде пакета документов с приложением фотографий, презентаций, других форм наглядности);

анализ сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

оценка с выходом в образовательную организацию;

анкетный опрос;

интервью.

2.3. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг в образовательной организации» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 1 к Порядку).

2.4. Общественный Совет в течение 10 дней со дня завершения независимой оценки качества работы образовательной организации представляет секретарю Общественного Совета заполненный бланк оценки и анкеты.

2.5. Председатель и секретарь общественного совета осуществляют расчет независимой оценки качества работы образовательной организации.

2.6. В течение 15 дней после окончания расчета независимой оценки качества работы образовательной организации председатель Общественного Совета направляет в администрацию поселка Кедровый Красноярского края информацию о результатах оценки качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края.

2.7. Общественный совет:

утверждает критерии независимой оценки качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края;

формирует перечень образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края, подлежащих независимой оценке в текущем году;

определяет сроки проведения независимой оценки качества;

проводит независимую оценку качества;

анализирует результаты независимой оценки качества;

формирует рейтинг образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края на основании результатов независимой оценки качества;

информирует администрацию поселка Кедровый Красноярского края о результатах независимой оценки качества;

разрабатывает и представляет в администрацию поселка Кедровый Красноярского края предложения:

об улучшении качества работы образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края, прошедших независимую оценку качества;

об организации в образовательной организации поселка Кедровый Красноярского края доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

2.8. Администрация поселка Кедровый Красноярского края, получив результаты независимой оценки качества:

анализирует полученные результаты независимой оценки качества;

доводит результаты независимой оценки качества до сведения образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края;

учитывает результаты независимой оценки качества при принятии управленческих решений, в том числе для решения вопроса о стимулировании руководителей образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края.

2.9. Образовательные организации Онежского муниципального района:

на основе предложений Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации, которые согласовывают с администрацией поселка Кедровый Красноярского края;

разработанные планы мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации размещают в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на своих официальных сайтах.

2.10. Администрация поселка Кедровый Красноярского края контролирует исполнение образовательными организациями поселка Кедровый Красноярского края планов мероприятий по улучшению качества работы.

III. Применение результатов независимой оценки качества

Внедрение независимой оценки качества позволит:

обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы образовательной организации;

определять результативность деятельности образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края и принимать

своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности образовательной организации с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;

формировать рейтинг образовательных организаций поселка Кедровый Красноярского края на основании результатов независимой оценки качества;

объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания социальных услуг, и устранять причины низкого качества предоставления социальных услуг.

Уважаемые родители!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об воспитательно-образовательном процессе в детском саду.

А	Наименование дошкольного учреждения	
Б	В какой группе воспитывается Ваш(и) ребенок (дети)?	
В	Состав вашей семьи (поставьте галочку)	Полная
		Не полная
Г	Сколько детей в Вашей семье?	
Д	Какое образование имеете Вы? (пометьте соответствующие позиции)	Высшее
		Неполное высшее
		Среднее специальное
		Среднее
Е	Какой, по Вашему мнению, уровень образования необходим Вашему ребенку для реализации жизненных планов? (пометьте соответствующие позиции)	- высшее образование
		- среднее специальное образование
		- профессиональная подготовка на курсах на базе среднего образования
		- школьного среднего образования будет достаточно
		- пока не определились
Ж	Какие занятия, посещает Ваш ребенок? (пометьте соответствующие позиции)	- кружки, студии
		- секции
		- не посещаем

Ответьте, пожалуйста, на вопросы.

№	Вопросы	Да	Нет	Не всегда
1	Образовательный процесс в нашей детском саду ориентирован на развитие личности ребёнка			
2	Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату			
3	Воспитатели учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка			
4	Воспитатель относится к моему ребёнку так, как он этого заслуживает			
5	Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие			
6	В детском саду заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок			
7	Я согласен с содержанием обучения и воспитания в детском саду			
8	Считаю, что детский сад имеет хорошую материально-техническую базу			
9	Организацию питания считаю удовлетворительной			
10	В детском саду уютно, красиво, чисто, тепло			
11	В детском саду доброжелательная психологическая атмосфера			
12	В детском саду хорошо осуществляется работа с родителями			
13	Управление детским садом, которое осуществляет администрация, способствует улучшению качества			

	образования и воспитания детей			
14	У администрации детского сада, воспитателя я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся моего ребенка			
15	Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности детского сада, об основных событиях в ней			
16	Я доволен, что мой ребенок посещает этот детский сад			

Спасибо, Ваше мнение важно для нас!

Анкета обучающегося 5-8 класса

Пожалуйста, заполните данную анкету.

Данные анкетирования помогут в дальнейшем сделать школу еще лучше.

1. В каком классе Вы учитесь?			
2. Определите, пожалуйста, свое отношение к школе, в которой Вы учитесь (отметьте только один вариант ответа знаком «V»)			
2.1.	Мне нравится школа, в которой я учусь		
2.2.	Самая обыкновенная школа, не лучше и не хуже других		
2.3.	Мне не нравится школа, в которой я учусь		
3. Какова Ваша успеваемость? (выберите только один вариант ответа)			
3.1.	Учусь только на «четыре» и «пять»		
3.2.	У меня есть несколько «троек»		
3.3.	Учусь, в основном, на «тройки»		
4. Ответь, пожалуйста, на вопросы о школе:			
		да	нет
			не всегда
4.1.	Я иду в школу с радостью.		
4.2.	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.		
4.3.	На уроке или на классном часе я могу всегда свободно высказать своё мнение.		
4.4.	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою личную проблему.		
4.5.	На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.		
4.6.	В школе тепло и светло.		
4.7.	В школе я испытываю уважительное отношение со стороны учителей.		
4.8.	На уроке учителя обращаются ко мне по имени.		
4.9.	Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»		
4.10.	Я с удовольствием участвую в школьных и классных делах.		
4.11.	У меня есть выбор внеурочной деятельности (кружки, секции, клубы по интересам и т.д.)		
4.12.	В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее.		
4.13.	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день		
4.14.	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.		
4.15.	Мне нравится, как готовят в школьной столовой		
4.16.	В нашей школе всегда чистые туалетные комнаты		
4.17.	Мои родители всегда приходят на родительские собрания		

4.18. Мои родители участвуют в классных мероприятиях (праздники, походы, чаепития, конкурсы и т.д.)			
---	--	--	--

Спасибо за искренние и честные ответы!

Анкета обучающегося 9-11 класс

Пожалуйста, заполните данную анкету.

Данные анкетирования помогут в дальнейшем сделать школу еще лучше.

1. В каком классе вы учитесь?			
2. Определите, пожалуйста, свое отношение к школе, в которой Вы учитесь (отметьте только один вариант ответа знаком «V»)			
а. Мне нравится школа, в которой я учусь			
б. Самая обыкновенная школа, не лучше и не хуже других			
с. Мне не нравится школа, в которой я учусь			
3. Что Вам нравится в школе, в которой Вы учитесь? (отметьте столько вариантов ответов, сколько считаете нужным)			
а. Организация школьных досуговых мероприятий			
б. Порядок, дисциплина			
с. Обеспечение безопасности учащихся			
д. Здесь можно получить качественную подготовку для поступления в ВУЗ			
е. Распорядок учебного дня, организация учебного процесса			
ф. Состояние и оформление кабинетов, ремонт и дизайн помещений			
г. Хорошая материально-техническая база (оборудование кабинетов, техническое оснащение, спортивный инвентарь и т.п.)			
х. Современное компьютерное оборудование, выход в Интернет			
и. Интересные кружки, секции, клубы			
j. Хорошее преподавание многих предметов			
к. Широкий спектр и качество дополнительных образовательных услуг			
4. Насколько Вы удовлетворены качеством образования, которое Вы получаете в школе? (Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале «5» - высшая оценка, «1» - низшая, «0» - затрудняюсь ответить)			
а. «0»			
б. «1»			
с. «2»			
д. «3»			
е. «4»			
ф. «5»			
5. Оцените, пожалуйста, уровень преподавания в Вашей школе (отметьте один вариант ответа по каждому предмету)			
Школьные предметы	Хороший уровень преподавания	Средний уровень преподавания	Слабый уровень преподавания
а. Русский язык, литература			
б. Иностранный язык			
с. История, обществознание			
д. Математика			
е. Химия, биология, география			

f. Физика			
g. Информатика			
6. Как Вы оцениваете условия обучения в Вашей школе? (отметьте только один вариант ответа)			
a. Хорошие – соответствуют современным требованиям			
b. Удовлетворительные – приходится довольствоваться необходимым			
c. Неудовлетворительные – многого не хватает			
7. Как Вы считаете, достаточно ли школа подготовила Вас для реализации дальнейших жизненных планов? (отметьте только один вариант ответа)			
a. Пожалуй, да			
b. Пожалуй, нет			
c. Затрудняюсь ответить			
8. Какие существуют недостатки в обучении учащихся в Вашей школе? (отметьте все варианты ответов, с которыми согласны)			
a. Приходится заниматься с репетитором, так как школьных знаний недостаточно			
b. Недостаточный уровень преподавания по ряду предметов			
c. У многих педагогов не складываются отношения с учениками			
d. Слабая материально-техническая база школы			
e. Высокая плата за дополнительные образовательные услуги			
f. Необъективная оценка знаний учащихся многими учителями			
g. Нет свободного доступа к школьным компьютерам, Интернету			
h. Недостаточно факультативов и спецкурсов			
i. Чрезмерный объем домашних заданий			
j. Завышенный уровень требований к знаниям учащихся			
9. Удовлетворены ли Вы взаимоотношениями с...			
	Да, вполне	Нет, не вполне удовлетворен	
a. Учителями			
b. Классным руководителем			
c. Администрацией школы			
d. Одноклассниками			
10. Какова Ваша успеваемость? (выберите только один вариант ответа)			
a. Учусь только на «четыре» и «пять»			
b. У меня есть несколько «троек»			
c. Учусь, в основном, на «тройки»			

Спасибо за искренние и честные ответы!

Анкета выпускника школы

Год окончания школы _____

Ваш пол: муж _____, жен _____

Пожалуйста, заполните анкету.

Данные анкетирования помогут в дальнейшем сделать школу еще лучше.

1. Сколько классов вы окончили?			
2. Чем занимаетесь сейчас? (отметьте варианты ответа знаком «V»)			
a. Получаю высшее профессиональное образование очно			
b. Получаю высшее профессиональное образование заочно			
c. Получаю среднее специальное профессиональное образование			
d. Работаю			
e. Не работаю, воспитываю детей (ребенка)			
3. Оцените, насколько школа повлияла на Ваши качества	Значи-	Незначи-	Затрудняюсь

личности, социальные компетенции?	тельно	тельно	ответить				
a. Самостоятельность							
b. Целеустремленность							
c. Доброта, милосердие							
d. Умение работать в команде							
e. Умение самостоятельно принимать решения в сложных ситуациях, конфликтах							
f. Ответственность за свои решения, действия							
g. Навык постоянного саморазвития, совершенствования							
h. Умение выражать свою точку зрения, защищать свою позицию публично							
i. Грамотная речь							
4. Общаетесь ли Вы до сих пор со своими одноклассниками, школьными друзьями?	да						
	нет						
	редко						
5. Оцените, насколько знания, полученные по предметам в школе, нужны Вам в жизни? (отметьте варианты ответа знаком «V»)	1	2	3	4	5		
5.1. русский язык							
5.2. литература							
5.3. история, обществознание							
5.4. география							
5.5. математика, алгебра, геометрия							
5.6. физика							
5.7. химия							
5.8. биология, ботаника, анатомия							
5.9. иностранный язык							
5.10. физическая культура							
5.11. технология							
5.12. география							
6. Отдали бы Вы на обучение своего ребенка в школу, которую окончили сами (если бы был выбор из нескольких школ? (отметьте вариант ответа знаком «V»))	Да						
	Скорее всего, да						
	Скорее всего, нет						
	Нет						
7. Чего, на Ваш взгляд, не хватало школе в период Вашей учебы для того, чтобы предоставлять более качественное образование? (отметьте варианты ответа знаком «V»)							
	7.1. Профессионализма в работе администрации школы						
	7.2. Профессионализма в работе педагогов						
	7.3. Учебного современного оборудования, наглядных пособий и т.д.						
	7.4. Косметического ремонта помещений и фасада школы						
	7.5. Капитального ремонта школы						
	7.6. Благоустроенности территории						
	7.7. Качества питания в школьной столовой						
	7.8. В школе было всё необходимое для качественного образования						
8. Чтобы Вы сейчас пожелали школе для развития? (напишите свои пожелания)							

Спасибо за искренние и честные ответы!

Уважаемые родители!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе.

А	Наименование школы	
---	--------------------	--

Б	В каких(ом) классе(ах) учится Ваш(и) ребенок (дети)?		
В	Состав вашей семьи (поставьте галочку)	Полная	
		Не полная	
Г	Сколько детей в Вашей семье?		
Д	Какое образование имеете Вы? (пометьте соответствующие позиции)	Высшее	
		Неполное высшее	
		Среднее специальное	
		Среднее	
Е	Какой, по Вашему мнению, уровень образования необходим Вашему ребенку для реализации жизненных планов? (пометьте соответствующие позиции)	- высшее образование	
		- среднее специальное образование	
		- профессиональная подготовка на курсах на базе среднего образования	
		- школьного среднего образования будет достаточно	
Ж	Какие занятия, кроме уроков, посещает Ваш ребенок в школе? (пометьте соответствующие позиции)	- пока не определились	
		- кружки, студии	
		- секции	
		- молодежные объединения	
		- факультативные занятия, элективные курсы	
		- классные и школьные мероприятия	

Ответьте, пожалуйста, на вопросы.

№	Вопросы	Да	Нет	Не всегда
1	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребёнка			
2	Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату			
3	В нашей школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (профили, элективные курсы, кружки, и др.)			
4	Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка			
5	Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо			
6	Учителя относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает			
7	Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков			
8	Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
9	В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок			
10	Я согласен с содержанием обучения и воспитания в школе			
11	Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу			
12	Организацию питания считаю удовлетворительной			
13	В школе уютно, красиво, чисто, тепло			
14	В школе доброжелательная психологическая атмосфера			
15	У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время			
16	В школе хорошо осуществляется работа с родителями			
17	Управление школой, которое осуществляет администрация,			

	способствует улучшению качества образования			
18	У администрации школы, классного руководителя я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка			
19	Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней			
20	Я доволен, что мой ребенок посещает эту школу			

Спасибо, Ваше мнение важно для нас!

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ГРАФИК
проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры поселка Кедровый Красноярского края

№ п/п	Планируемая дата	Наименование учреждения культуры
1.	С 01.09.17 по 10.09.2017	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом Культуры поселка Кедровый» Красноярского края

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета



Первых Е.Г.

Сорвина Н.Н.

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ГРАФИК
проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг
образовательными организациями
поселка Кедровый Красноярского края

№ п/п	Планируемая дата	Наименование учреждения культуры
1.	С 01.09.17 по 10.09.2017	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад поселка Кедровый» Красноярского края
2.	С 01.09.17 по 10.09.2017	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №71 поселка Кедровый» Красноярского края

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета



Первых Е.Г.

Сорвина Н.Н.

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных бюджетных учреждений культуры поселка Кедровый
Красноярского края для проведения в 2017 году независимой системы
оценки качества их работы

№ п/п	Наименование учреждения культуры
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом Культуры поселка Кедровый» Красноярского края

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета



Первых Е.Г.

Сорвина Н.Н.

Утверждён:
Протоколом Общественного
Совета при Главе поселка
Кедровый1 Красноярского края
от 02.06.2017 г

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных бюджетных образовательных организаций поселка
Кедровый Красноярского края для проведения в 2017 году независимой
системы оценки качества их работы

№ п/п	Наименование учреждения культуры
1.	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад поселка Кедровый» Красноярского края
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №71 поселка Кедровый» Красноярского края

Председатель Общественного Совета

Секретарь Общественного Совета



Первых Е.Г.

Сорвина Н.Н.