

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную

ПРИНЯТА

деятельность

на заседании Общественного совета при
управлении образования и молодежной
политики администрации Александро-
Невского муниципального района
Рязанской области
Решение от «22» января 2016 г

Методика

независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования

1. Методика независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования (далее - Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению района социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;

- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для проведения независимой оценки Общественным советом по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования (далее - Общественный совет) совместно с организацией-оператором в соответствии с общими критериями оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, которые утверждены Приказом Минобрнауки России № 1547 от 5 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», разрабатываются оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг.

4. Оценку учреждений по критериям, представленным в оценочных листах, осуществляют члены Общественного совета.

Для каждой организации заполняется один оценочный лист.

Общественный совет передает оценочные листы организации-оператору для обработки полученных данных.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в

5. На основании разработанной анкеты организация-оператор организует в оцениваемых организациях опросы граждан-получателей услуг. Опрос проводится в соответствии с графиком проведения независимой оценки образовательных учреждений.

В ходе анкетирования организуется опрос граждан-получателей услуг:

Количество обучающихся	Процент опрошенных
Менее 10	Не менее 90%
10-50	Не менее 80%
50-100	Не менее 60%
100-150	Не менее 40%
150-300	Не менее 20%
Более 300	Не менее 10 % , но не более 350 человек

Данные о количестве получателей услуг рассчитываются по предыдущему периоду.

6. Организация оператор подводит итоги независимой оценки, обобщая данные, полученные по оценочным листам и в ходе опроса граждан.

Итоговый балл для организации рассчитывается как сумма всех значений показателей оценки деятельности.

7. На основании полученных итоговых данных организация-оператор представляет в Общественный совет результаты независимой оценки учреждений в сфере образования в виде рейтингов.

8. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки учреждений в сфере образования размещаются на сайте Управления образования и молодежной политики администрации Александрово-Невского муниципального района Рязанской области в разделе «Независимая оценка качества услуг».

9. Независимая оценка в учреждениях проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года. Сроки проведения независимой оценки в разрезе муниципальных образований устанавливает Общественный совет.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность:

№ п/п	Показатель	значение показателя	Способ оценки
1.	<i>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность</i>		
1.1.	<i>Обеспечение единого информационного пространства в организации</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 4	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 4	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 4	
1.2.	<i>Результативность участия общеобразовательной организации и педагогических работников в мероприятиях различного уровня</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 13	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 5	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 5	
1.3.	<i>Взаимодействие с социальными партнерами в рамках образовательной деятельности</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 1	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 1	
1.4.	<i>Оценка качества представления информации по телефону, электронной почте</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 1	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 1	
2.	<i>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i>		
2.1.	<i>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 9	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 2	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 2	
2.2.	<i>Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 14	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 3	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 3	
2.3.	<i>Условия для индивидуальной работы с обучающимися</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 2	
	- дошкольные образовательные организации		
	- организации дополнительного образования		
2.4.	<i>Наличие дополнительных образовательных программ</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 6	
	- дошкольные образовательные организации		

Показатели, характеризующие общие критерии		оценки качества оказания услуг в	
2.5.	<i>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</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 7	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 3	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 3	
2.6.	<i>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 6	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 3	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 3	
2.7.	<i>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 3	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 3	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 3	
3.	<i>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников</i>		
3.1.	<i>Доброжелательность и вежливость работников и обучающихся организации</i>		Оценочный лист
	- общеобразовательные организации	от 0 до 16	
	- дошкольные образовательные организации	от 0 до 16	
	- организации дополнительного образования	от 0 до 16	
3.2.	<i>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		Анкета получателей
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1	
	- дошкольные образовательные организации		
	- организации дополнительного образования		
3.3.	<i>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		Анкета получателей
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1	
	- дошкольные образовательные организации		
	- организации дополнительного образования		
4.	<i>Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций</i>		
4.1.	<i>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		Анкета получателей
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1	
	- дошкольные образовательные организации		
	- организации дополнительного образования		

4.1.	Показатель качества, характеризующий всеобщие критерии оценки качества оказания услуг в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Анкета получателей
	- общеобразовательные организации	деятельность от 0 до 1
	- дошкольные образовательные организации	
	- организации дополнительного образования	
4.3.	<i>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>	Анкета получателей
	- общеобразовательные организации	от 0 до 1
	- дошкольные образовательные организации	
	- организации дополнительного образования	
Суммарный оценочный балл:		
	- общеобразовательные организации	81
	- дошкольные образовательные организации	43
	- организации дополнительного образования	43