|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН **«ВИЛЮЙСКИЙ УЛУС (РАЙОН)»**  **РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)** | герб улуса | **САХА РЕСПУБЛИКАТЫН**  **«БYЛYY УЛУУhА (ОРОЙУОНА)»** МУНИЦИПАЛЬНАЙ ОРОЙУОНА |
| РАСПОРЯЖЕНИЕ |  | **ДЬАhАЛ** |

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](consultantplus://offline/ref=85070A0D44BF4DE324FD77AC10ADAE215399605D7E971CC745301EB55641739AA1A276C6W6S3F) 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 качестве 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

Приложение

Утвержден

Распоряжением Главы

МР «Вилюйский улус (район)» РС(Я)

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ,

ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

НА ТЕРРРИТОРИИ МР «ВИЛЮЙСКИЙ 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 [<\*>](#Par97) | | | | | | | | | | | | |
| 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 | об описании образовательной программы с приложением ее копии;  об учебном плане с приложением его копии;  об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);  о календарном учебном графике с приложением его копии;  о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;  о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; | | | | | | 0-2 | Нет информации – 0 баллов;  Есть часть информации – 1 балл;  Полная информация – 2 балла | | | |
| 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 | Нет информации – 0 баллов;  Есть часть информации – 0,5 баллов;  Полная информация – 1 балл | | | |
| 1.1.7 | о языках, на которых осуществляется образование (обучение); | | | | | | 0-1 | Нет информации – 0 баллов;  Полная информация – 1 балл | | | |
| 1.1.8 | о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии); | | | | | | 0-1 | Нет информации – 0 баллов;  Есть часть информации – 0,5 баллов;  Полная информация – 1 балл | | | |
| 1.1.9 | о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе:  фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;  должность руководителя, его заместителей;  контактные телефоны;  адрес электронной почты; | | | | | | 0-1 | Нет информации – 0 баллов;  Есть часть информации – 0,5 баллов;  Полная информация – 1 балл | | | |
| 1.2. | 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:  Баллы (от 0 до 10) | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.1. | фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; | | | | 0-1 | | Официальный сайт организации осуществляющих образовательную деятельность | | | | | Нет информации – 0 баллов;  Есть часть информации – 0,5 баллов;  Полная информация – 1 балл | |
| 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 | | | | Определен порядок и размещен на официальном сайте в доступном месте (0-2 баллов)  Размещена на сайте информация о результатах рассмотрения обращения граждан. Информация понятна и доступна для получателей образовательных услуг  (0-3 баллов) | | | |
| 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 | | Баллы (0-10 для организаций общего образования)  Баллы (0-7) для дошкольных образовательных организаций и дополнительного образования) | | | 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 получателей образовательных услуг.  Информация руководителя ОО | | | | | Информация поступает от самих 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 00 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 00 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 развивающая предметно-пространственная среда, обеспечивающая условия для индивидуальной работы с обучающимися | | 0-3 | | | Информация руководителя ОО | | | | | Да-3  Частично-1-2  Нет-0  (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 психолого­педагогической 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 психолого­педагогической, 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 обучающихся 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 | | |
| III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | |
| IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | |