Отдел образования Администрации Бобровского муниципального района

Воронежской области

ПРИКАЗ

От 15.09.2015 № 109/3

г. Бобров

**О создании общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы образовательных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования**

С целью реализации Федерального закона №256-ФЗ от 21.07.2014г «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», на основании информационного письма Департамента образования науки и молодежной политики Воронежской области от 15.09.2015г №80-11/7374 и так же в целях создания и организации работы общественного совета для проведения мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы МКОУ Бобровского муниципального района, оказывающих социальные услуги, ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Создать Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы образовательных учреждений, оказывающих образовательные услуги.

2.Утвердить:

2.1 Положение об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (Приложение 1);

2.2. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (Приложение 2);

2.3 Состав Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (Приложение 3);

2.4 План работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (Приложение 4).

3.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела образования О.В.Аникина

Приложение 1 к приказу от 15.09. 2015 г. № 109/3

Положение

об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы организаций Бобровского муниципального района, оказывающих услуги в сфере образования

1. **Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета при отделе образования администрации Бобровского муниципального района(далее – Общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при отделе образования администрации Бобровского муниципального района*.*

3. Общественный совет создается в целях:

улучшения качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, в отношении которых отдел образования администрации Бобровского муниципального района осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – организации, оказывающие услуги в сфере образования);

повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования;

обеспечения взаимодействия отдела образования администрации Бобровского муниципального районас общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам улучшения качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

4. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Воронежской области, иными нормативными правовыми актами Воронежской области, отдела образования администрации Бобровского муниципального района, а также настоящим Положением.

**II. Основные задачи Общественного совета**

5. Основными задачами Общественного совета являются:

5.1. Формирование перечня организаций, оказывающих услуги в сфере образования, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

5.2. Определение критериев эффективности работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об организации, оказывающей услуги в сфере образования;

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

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

5.3. Установление порядка оценки качества работы организации, оказывающей услуги в сфере образования, на основании определенных критериев эффективности работы организаций;

5.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

5.5. Иные задачи, определяемые отделом образования администрации Бобровского муниципального района.

**III. Права Общественного совета**

6. Общественный совет имеет право:

6.1. Направлять в отдел образования администрации Бобровского муниципального района:

информацию о результатах оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования;

предложения по организации оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

6.2. Запрашивать в установленном порядке от отдела образования администрации Бобровского муниципального района*,* информацию, необходимую для работы Общественного совета;

6.3. Осуществлять иные полномочия, определенные отделом образования администрации Бобровского муниципального района.

**IV. Порядок формирования Общественного совета**

7. Общественный совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

8. Количественный состав Общественного совета составляет не менее 6 и не более 10 человек.

9. Персональный состав Общественного совета формируется отделом образования администрации Бобровского муниципального района, при котором создан Общественный совет, из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Состав Общественного совета утверждается правовым актом отдела образования администрации Бобровского муниципального района, при котором создан Общественный совет.

При формировании персонального состава Общественного совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

10. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

11. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

12. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета в случаях, если он не участвовал в работе Общественного совета более 6 месяцев непрерывно.

13. Состав Общественного совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов Общественного совета. Порядок оценки работы членов Общественного совета и порядок ротации состава Общественного совета определяетсяотделом образования администрации Бобровского муниципального района, при котором создан Общественный совет.

**V. Порядок работы Общественного совета**

14. На первом заседании Общественного совета из его состава избираются председатель Общественного совета и заместитель председателя Общественного совета.

15. Председатель Общественного совета:

утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;

организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;

подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Общественного совета;

вносит предложения руководителю отдела образования администрации Бобровского муниципального района по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

взаимодействует с руководством отдела образования администрации Бобровского муниципального района по вопросам реализации решений Общественного совета;

осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

16. Заместитель председателя Общественного совета:

председательствует на заседаниях Общественного совета в случае отсутствия председателя Общественного совета;

участвует в организации работы Общественного совета и подготовке планов работы Общественного совета.

17. Члены Общественного совета имеют право:

вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

вносить предложения в план работы Общественного совета;

предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц для участия в заседаниях Общественного совета;

участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета;

высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;

вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом;

осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета.

18. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета из числа гражданских (муниципальных) служащих отдела образования администрации Бобровского муниципального района. Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

19. Секретарь Общественного совета:

ведет протокол заседания Общественного совета;

уведомляет членов Общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;

готовит проекты решений Общественного совета и иных документов, исходящих от Общественного совета;

взаимодействует со структурными подразделениями отдела образования администрации Бобровского муниципального района по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

20. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем Общественного совета.

21. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

22. Очередные заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы Общественного совета.

23. Внеочередное заседание Общественного совета проводится по решению председателя Общественного совета.

24. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

25. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Общественного совета.

26. Решения Общественного совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

27. При равенстве голосов членов Общественного совета голос председателя Общественного совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

28. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета, оформляются протоколом заседания Общественного совета.

29. Члены Общественного совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

30. В заседаниях Общественного совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

31. Общественный совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

**VI. Заключительные положения**

32. Информация о решениях, принятых Общественным советом, экспертными и рабочими группами Общественного совета, размещается на официальном сайте отдела образования администрации Бобровского муниципального района в сети Интернет не позднее чем через 10 дней после принятия указанных решений.

33. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется отделом образования администрации Бобровского муниципального района.

Приложение 2 к приказу от 15.09.2015 г. № 109/3

**Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений Бобровского муниципального района, оказывающих услуги в сфере образования**

I. Общие Положения

1.1.Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р.

1.2.Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, с участием и на основе учета мнения родительской общественности, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценка деятельности процесса оказания населению услуг в сфере образования и оценка результатов деятельности образовательных учреждений в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных учреждений и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

1.3.При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

а) собираются сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/), на сайте отдела образования администрации Бобровского муниципального района;

б) при отделе образования администрации Бобровского муниципального района образуется Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы образовательных учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности образовательных учреждений (далее – Совет), в который входят представители родительской общественности, профессиональных сообществ, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

в) мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

1.4. Образовательные учреждения для реализации целей Порядка являются учреждениями муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования.

1.5.Оценкой качества работы является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

**II. Организация проведения оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

2.1.Оценка качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, проводится один раз в три года .

2.2.Проведение оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, участвующего в ежеквартальном мониторинге.

2 этап – формирование Совета и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования: изучение показателей работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, рекомендованных Советом; проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования; расчет оценочного балла качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования; предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет; подготовка предложений по совершенствованию работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования; размещение информации и протоколов Совета на сайте отдела образования.

3 этап – изучение результатов показателей мониторинга; подготовка предложений по совершенствованию работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования; представление по запросу участников образовательной деятельности информации о результатах оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, и предложений об улучшении качества их работы, а также организация доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования, составление рейтинга организаций, оказывающих услуги в сфере образования:

4 этап – корректировочный.

2.3.Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра: показателей оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования; формы анкет для опросов; порядка проведения независимой оценки качества; форм отчетов Совета организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

**III. Критерии оценки качества эффективности работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

3.1.Для оценки эффективности работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организациях, оказывающих услуги в сфере образования;

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

- время ожидания в очереди при получении информации о предоставляемых услугах;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций, оказывающих услуги в сфере образования;

- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организациях, оказывающих услуги в сфере образования.

**IV. Формирование публичного рейтинга деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

4.1.Оценка качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, и публичный рейтинг его деятельности формируется в соответствии с Положением об общественном совете.

4.2.Для формирования публичного рейтинга рассчитывается оценочный балл, который определяется Советом и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

4.3.Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере образования, формируется на основании сводной оценки деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

4.4.Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере образования, формируется по трем группам:

1 группа – организации, оказывающие услуги в сфере образования высокой эффективности;

2 группа – организации, оказывающие услуги в сфере образования, работающие в режиме функционирования – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности организаций;

3 группа – организации, нуждающееся в оптимизации, – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности организаций.

4.5.Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере образования, используются для повышения качества его работы.

Приложение 3 к приказу от 15.09.2015 г. № 109/3

Состав Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования Бобровского муниципального района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п\п | Ф.И.О. | Должность | Должность в Общественном совете |
| 1. | Дубачёв Роман Александрович | Управляющий Воронежского регионального филиала ОАО «Россельхозбанк» | Председатель  Общественного совета |
| 2. | Черемухин Валерий Иванович | Помощник депутата Воронежской областной Думы в Бобровском муниципальном районе | Заместитель председателя  Общественного совета |
| 3. | Зимовец Алексей Тимофеевич | Председатель Совета ветеранов администрации Бобровского муниципального района | Член Общественного совета |
| 4. | Павленко Владимир Иванович | Директор МУП «Бобровский рынок» | Член Общественного совета |
| 5. | Романов Юрий Иванович | Корреспондент Бобровской районной газеты «Звезда» | Член Общественного совета |
| 6. | Гайворонский Игорь Владимирович | Индивидуальный предприниматель | Член Общественного совета |
| 7. | Волкова Вера Петровна | Руководитель общественной приёмной местного отделения партии «Единая Россия» | Член Общественного совета |
| 8. | Леденёва Зоя Николаевна | Член общественного движения «За здоровый образ жизни» | Член Общественного совета |
| 9. | Степанова Елена Дмитриевна | Заведующая краеведческим музеем | Член Общественного совета |
| 10. | Эль Амар Татьяна Александровна | Глава Коршевского поселения Бобровского муниципального района | Член Общественного совета |
|  | | | |
| 11 | Кондратьева Ирина Викторовна | Председатель Бобровского РК профсоюза работников образования | Секретарь Общественного совета |
| 12 | Ходарина Людмила Ивановна | Ветеран педагогического труда | Член Общественного совета |

 Приложение 4 к приказу от 15.09.2015 г. № 109/3

План работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования Бобровского муниципального района на 2013-2014 учебный год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Мероприятия* | *Сроки* | *Ответственный* |
| *Заседания* | | | |
| 1. | Организационно-правовое заседание общественного совета по вопросам:  - изучение Положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования;  - обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета на учебный год;  - изучение показателей, характеризующих работу организаций, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования;  - распределение обязанностей между членами Общественного совета. | сентябрь  ежегодно | Дубачёв А.В., председатель Совета |
| 2. | Заседание общественного совета по вопросам:  - формирование перечня организаций, оказывающих услуги в сфере образования, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;  - определение критериев эффективности работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования;  - повышение квалификации педагогических работников общеобразовательных учреждений;  - организация анкетирования получателей услуг в сфере образования и других категорий населения;  -заполнение карты оценки доступности социальных услуг. | декабрь  ежегодно | Дубачёв А.В., председатель Совета |
| 3. | Заседание общественного совета по вопросам:  - частота обновления информации на сайте отдела образования;  - результаты анкетирования получателей услуг в сфере образования;  -заполнение карты оценки доступности социальных услуг; | Февраль  ежегодно | Дубачёв А.В., председатель Совета |
| 4. | Заседание общественного совета по вопросам:  - анализ работы Совета за год.  - рассмотрение и утверждение плана работы совета на учебный год. | Май  ежегодно  . | Дубачёв А.В., председатель Совета |
| 7. | Заполнение сводной карты оценки доступности социальных услуг | ежеквартально | Волкова В.П., член Совета |
| 8. | Информирование общественности о деятельности Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, на сайте организации | ежеквартально | Ходарина Л.И., секретарь Совета |
| 9. | Предоставление информации о результатах деятельности Общественного совета | По мере необходимости | Нечаева Н.М., заместитель председателя Совета |
| 10. | Размещение на сайте отдела образования информации о создании совета, его членах, положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования | Ноябрь  ежегодно | Ходарина Л.И., секретарь Совета |
| 11. | Организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере образования с целью осуществления независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования. | Ежеквартально | Степанова Е.Д., член Совета |
| 12. | Анализ результатов анкетирования получателей услуг в сфере образования и других категорий населения | Ежеквартально | Волкова В.П., член Совета |
| 13. | Анализ информации размещенной на сайте отдела образования и средствах массовой информации о качестве работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования | Ежеквартально | Романов Ю.И., член Совета |

Карта оценки доступности социальных услуг организаций, оказывающих услуги в сфере образования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | ФИО членов Общественного совета | Суммарная  оценка членов Общественного совета | Средняя оценка по показателю |
| 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 информации об услуге |  |  |  |
| Компетентность и вежливость работников учреждения |  |  |  |
| Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) |  |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания \* |  |  | ■ |
| Подпись члена общественного совета при учреждении |  |  |  |

\*заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуется опрашивать не менее 15 граждан – получателей услуг. В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

**Сводная карта оценки доступности социальных услуг** организаций, оказывающих услуги в сфере образования

**за год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Средняя оценка показателя за 1 квартал \_\_\_\_\_ года | Средняя оценка показателя за 2 квартал \_\_\_\_\_\_ года | Средняя оценка показателя за 3 квартал \_\_\_\_\_ года | Средняя оценка показателя за 4 квартал \_\_\_\_ года | Средняя оценка показателя за \_\_\_\_\_\_\_\_\_ год |
| Открытость и доступность информации об организации |  |  |  |  |  |
| Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |  |  |
| Очереди при получении информации об услуге |  |  |  |  |  |
| Компетентность и вежливость работников организации |  |  |  |  |  |
| Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) |  |  |  |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления |  |  |  |  |  |
| Содержание и обновление сайтов Образовательных организаций |  |  |  |  |  |

Председатель общественного совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь общественного совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Карта независимой оценки качества работыорганизаций, оказывающих услуги в сфере образования

(Среднее количество баллов по показателям)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОУ | Открытость и доступность информации об учреждении | Комфортностьть условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченным и возможностями здоровья | Компетентность и вежливость работников учреждения | Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством | Средняя оценка качества.  Рейтинг |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Критерии и показатели оценки качества работыорганизаций, оказывающих услуги в сфере образования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Индикаторы (показатели) критерия | 10-бальная оценка индикатора |
| 1 | Доступность услуг | 1. Открытость и доступность информации об учреждении.  2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.  3. Время ожидания в очереди при получении информации об услуге. | Оценивается каждый индикатор:  1.  10 – информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 – информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.  2.  10 – соответствует стандарту в полном объеме; 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта; 1 – индикатор не соответствует стандарту.  3.  10 – ожидание в очереди менее установленного срока; 5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку; 1 – ожидание в очереди дольше установленного срока. |
| 2 | Коммуникативная  эффективность  учреждения | 1.Компетентность и вежливость работников учреждения.  2.Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).  3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания. | Оценивается каждый индикатор:  1. 10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности; 5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности; 1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности.  2. 10 – от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку; 5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку; 1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку.  3. 10 – от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 5 – от 60 до 79%получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 1-ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием |

Опросный лист

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Да  (10 баллов) | Нет  (5 баллов) | Затрудняюсь ответить  (0 баллов) |
| 1 | Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге? |  |  |  |
| 2 | Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме? |  |  |  |
| 3 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении? |  |  |  |
| 4 | Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги? |  |  |  |
| 5 | Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения? |  |  |  |
| 6 | Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными? |  |  |  |
| 7 | Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся? |  |  |  |
| 8 | Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным? |  |  |  |
| 9 | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы? |  |  |  |
| 10 | Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым? |  |  |  |

11.Что Вас не устраивает в работе МКОУ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу МКОУ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_