Приложение №2

к Типовому техническому заданию

на оказание услуги по сбору,

обобщению и анализу информации

для проведения Общественным

Cоветом Тетюшского

муниципального района

Республики Татарстан

независимой оценки качества

оказания услуг организациями

в 2016г

Критерии независимой оценки качества оказания услуг учреждениями образования Тетюшского муниципального района Республики Татарстан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии эффективности работы | Показатели | Способы проведения оценки | Методы рейтингования |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении | | | | |
| 1 | Информационная открытость (наполнение  сайта учреждения) | 1. Наличие информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", её соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 (далее - Правила) по следующим показателям:   1. информация о дате создания учреждения, о месте нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, о руководителях учреждения; 2. информация и структуре и органах управления учреждением; 3. копии Устава учреждения, локальных актов, лицензии и приложении к ней; 4. информация о реализуемых | Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:   1. - отсутствие информации; 2. - частичное размещение информации, низкое качество содержания размещенной информации, 3. - информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов (модулей), предусмотренных соответствующей образовательной программой;   1. информация о календарном графике с приложением его копии; 2. информация о результатах приема и численности обучающихся по реализуемым образовательным программам; 3. информация о наличии и условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки; 4. информация о трудоустройстве выпускников 5. информация о наличии интерната; 6. информация о персональном составе педагогических работников; 7. информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности; 8. отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения государственного задания); 9. информация об оказании платных образовательных услугах. |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Возможность  получения информации | 1. Возможность (доступность) дозвона до учреждения 2. Наличие возможности получения информации о деятельности учреждения через:  * разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения; * стенды, вывески и другие информационные носители | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, получающие услуги и родители, получающих услуги обучающихся.  Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 2, где:  Нет (0)-невозможно дозвониться;  Да (1) - легко дозвониться  Нет (0) - информация не доступна;  Да (1) - информация доступна. |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места | | |  |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями | | | | |
| 1 | Наличие условий внешнего благоустройства | 1. Присутствуют ли во внешнем благоустройстве следующие характеристики: чистота (отсутствие мусора) около учреждения; освещение территории вокруг учреждения; ограждение учреждения; озеленение территории. | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:  Нет (0) - отсутствие комфортных условий для получения услуг;  Да (1) - наличие комфортных условий для получения услуг в полном объеме. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Наличие условий внутреннего благоустройства | 1. Наличие комфортных условий для питания обучающихся. 2. Наличие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся. 3. Наличие комфортных условий внутреннего благоустройства (соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри учреждения) | Опросы участников получающих образовательные услуги: 2 - обучающиеся; 3 - родители. | Каждый показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:   1. Нет (0) - отсутствие комфортных условий для питания обучающихся;   Да (1) - наличие комфортных условий для питания обучающихся.   1. Нет (0) - отсутствие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся;   Да (1) - наличие комфортных условий для медицинского обслуживания обучающихся.   1. Нет (0) - отсутствие комфортных условий внутреннего благоустройства;   Да (1) - наличие комфортных условий для получения услуг в полном объеме. |
| 3 | «Доступная среда» для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Наличие у учреждения элементов доступности среды для социального обслуживания инвалидов различных категорий: на кресле-коляске, с поражением опорно-двигательного аппарата, с инвалидностью по зрению, с инвалидностью по слуху, с особенностями психического развития | Опросы участников получающих образовательные услуги по наименованию  элементов, предусмотренным в Паспорте учреждения (входная группа, пути движения, зона обслуживания, санитарно- бытовые помещения, средства информации и телекоммуникации, территория объекта): обучающиеся, | Оценивается каждый критерий по 3-х балльной шкале, от 0 до 2 и устанавливается среднее значение показателя:  Нет (0) - среда недоступна для инвалидов;  Да (1) - среда частично доступна для инвалидов;  Да (2) - среда полностью доступна для инвалидов. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | родители. |  |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места | | |  |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | | | | |
| 1 | Взаимодействие с работниками учреждения | 1. Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности различных категорий работников учреждения. | Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Показатель оценивается по 2-х балльной шкале, от 0 до 1:  Нет (0) - наблюдаются случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников учреждения  Да (1) - отсутствуют случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников учреждения |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места | | |  |
| 4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг | | | | |
| 1 | Удовлетвореннос  ть качеством предоставляемых образовательных услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении | Анкетирование участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители. | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:   1. баллов - в случае наличия от 0% до 30% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов; 2. балл - в случае наличия от 30% до 50% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов; 3. балла - в случае наличия от 50% до 100% респондентов высокого уровня удовлетворенности по анкете от общего количества респондентов. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места | | |  |
| 5. Результативность деятельности учреждения | | | | |
| 1 | Качество оказываемой государственной услуги | Показатели качества оказываемой государственной услуги, установленные в государственном задании:   * укомплектованность штатными преподавателями, реализующими общеобразовательные программы; * результаты освоения образовательных программ | Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web- ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации о государственном задании и показателей о его выполнении | Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2:   1. - недостижение планового значения показателя (ухудшение динамики и т.п.); 2. - достижение планового значения показателя (на уровне предыдущего отчетного периода); 3. - превышение планового значения показателя (улучшение динамики и пр.). |
|  | Рейтинг по критериям и показателям оценки учреждения в баллах и определение места | | |  |
|  | Общий рейтинг по каждому направлению (блоку) оценки учреждения в баллах и определение суммы мест | | |  |

Определение рейтинга.

1. Определяется сумма баллов по каждому (1-5) направлению (блоку) объектов оценки.

При этом, рассчитывается суммарный балл по каждому из критериев, указанных в столбце 2, отдельно. На основании суммарных баллов определяется место по каждому направлению (блоку) объектов оценки, которые суммируются.

1. Определение рейтинга учреждений данного типа.

Учреждение с наименьшей суммой мест, занимает первое место в рейтинге, остальные учреждения занимают соответствующие места в рейтинге.