



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

от « 30 » декабря 2016 г.

№ 1381

О формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Арском муниципальном районе

В целях повышения качества предоставления социальных услуг в Арском муниципальном районе, в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 21.07.2014 №256 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановляю:

1. Утвердить критерии независимой оценки качеств оказываемых услуг в Арском муниципальном районе, согласно приложению №1:

- показатели оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность ;
- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями молодежной политики, физической культуры и спорта.

2. Возложить полномочия по организации независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги на МУ «Управление образования» исполнительного комитета Арского МР (Давлетбаев З.М.), МУ «Управление культуры» исполнительного комитета Арского МР (Мухутдинов Р.Р.), Отделу по делам молодежи, спорту и туризму исполнительного комитета Арского МР (Габдулгазизов И.Н.) по направлениям деятельности.

3. МУ «Управление образования» исполнительного комитета Арского МР (Давлетбаев З.М.), МУ «Управление культуры» исполнительного комитета

Арского МР (Мухутдинов Р.Р.), Отделу по делам молодежи, спорту и туризму исполнительного комитета Арского МР (Габдулгазизов И.Н.) обеспечить:

3.1. Взаимодействие до 01.11.2017 с Общественным советом Арского муниципального района Республики Татарстан по регулируемым настоящим постановлением вопросам;

3.2. Использование рекомендаций Общественного совета Арского муниципального района Республики Татарстан при оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги выполняемой в соответствии с перечнем критериев оценки деятельности муниципальных учреждений, образования, культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта, утвержденных настоящим постановлением;

3.3. Ежегодное (до 1 февраля) предоставление информации о деятельности Общественного совета Арского муниципального района Республики Татарстан по формированию независимой оценки качества работы подведомственных учреждений, оказывающих социальные услуги, в Государственное бюджетное учреждение «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан» в отдел экономики и финансов исполнительного комитета Арского муниципального района для обобщения.

4. Признать утратившим силу постановления исполнительного комитета Арского муниципального района от 06.05.2014 №460 а «О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Арском муниципальном районе»

5. Опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан (<http://pravo.tatarstan.ru/>) и обнародовать путем размещения на официальном сайте Арского муниципального района Республики Татарстан (<http://arsk.tatarstan.ru/>) в сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя исполнительного комитета Арского муниципального района Гарифзянова Р.И.

Руководитель
исполнительного комитета



И.А.Галимуллин

**Показатели оценки качества образовательной деятельности организаций,
осуществляющих образовательную деятельность**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показатели)
1.Открытость и доступность информации – 30 баллов		
1.1.	полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельность, размещений на официальном сайте организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru ;	Баллы (от 0 до10)
1.2.	наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 5)
1.3.	доступность взаимодействия с получателем образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных серверов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до10)
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 до5)
2.Комфортность условий – 70 баллов		
2.1.	материально – техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до10)
2.2.	наличие условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до10)
2.3.	условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до10)
2.4.	наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до10)

2.5.	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	Баллы (от 0 до10)
2.6.	наличие возможности оказания психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до10)
2.7.	наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до10)

3.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников – 20 баллов

3.1.	доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до10)
3.2.	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организаций, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до10)

4.Удовлетворенность качеством оказания услуг – 30 баллов

4.1.	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально – техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до10)
4.2.	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг. От общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до10)
4.3.	доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Баллы (от 0 до10)
ИТОГО		150 баллов

Показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)
1. Открытость и доступность информации – 35 баллов		

1.1.	полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов
1.2.	требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально - техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов
1.3.	информация о выполнении государственного или муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов
1.4.	информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 7 баллов
1.5.	информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов
1.6.	информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов
2. Комфортность условий – 32 баллов		
2.1.	уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов
2.2.	перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе, их стоимость. Условия предоставления льгот	от 0 до 5 баллов
2.3.	наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театр, мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов
2.4.	стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.5.	стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качества услуги)	от 0 до 7 баллов
2.6.	обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты)	от 0 до 5 баллов
3. Время ожидания в очереди при получении услуги - 27 баллов		
3.1.	электронный билет организации культуры/возможность	от 0 до 5 баллов

	бронирования билетов/электронная очередь	
3.2.	транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
3.3.	удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов
3.4.	удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов
3.5.	простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов
4.1.	доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры;	от 0 до 5 баллов
4.2.	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов
5.1.	уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом;	от 0 до 10 баллов
5.2.	порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации;	от 0 до 6 баллов
5.3.	качество проведения экскурсии;	от 0 до 8 баллов
5.4.	разнообразие экспозиций организации культуры;	от 0 до 8 баллов
5.5.	разнообразие репертуара организации культуры;	от 0 до 8 баллов
5.6.	материально – техническое обеспечение организации культуры;	от 0 до 6 баллов
5.7.	наличие литературы, пользующейся спросом;	от 0 до 7 баллов
5.8.	разнообразие творческих групп, кружков по интересам;	от 0 до 6 баллов
5.9.	качество проведения культурно – массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов
	ИТОГО	169 баллов

**Показатели характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг
организациями молодежной политики, физкультуры и спорта**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
1. Открытость и доступность информации – 40 баллов		
1.1	число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией	от 0 до 10 баллов
1.2.	количество зарегистрированных случаев травматизма	от 0 до 10 баллов
1.3.	доля штатных тренеров – преподавателей и инструментов, имеющих 1 или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров – преподавателей и инструментов	от 0 до 10 баллов
1.4.	доля денежных средств, потраченных на материально – техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы	от 0 до 10 баллов
2.1.	материально – техническое и информационное обеспечение организации	от 0 до 10 баллов
2.2.	уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 10 баллов
2.3.	условия для индивидуальной работы с обучающимися	от 0 до 10 баллов
2.4.	стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 10 баллов
1. Время ожидания в очереди при получении услуги - 20 баллов		
3.1.	транспортная и пешая доступность организации	от 0 до 10 баллов
3.2.	удобство графика работы организации	от 0 до 10 баллов
1. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников – 10 баллов		
4.1.	доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 10 баллов

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг – 20 баллов

результативность (конечный результат) оказания услуг:

5.1.	сохранность контингента	от 0 до 10 баллов
5.2.	доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание.	от 0 до 10 баллов
	ИТОГО	130 баллов