

**ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
КОМИТЕТ  
АКТАНЫШСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**



**ТАТАРСТАН  
РЕСПУБЛИКАСЫ  
АКТАНЫШ МУНИЦИПАЛЬ  
РАЙОНЫ БАШКАРМА  
КОМИТЕТЫ**

пр. Ленина, дом 17, с.Актаныш, 423740

Ленин пр.,17 йорт, Актаныш ав., 423740

Тел. (85552) 3-02-22, факс (85552) 3-13-44, E-mail: [aktanysh@tatar.ru](mailto:aktanysh@tatar.ru), [www.aktanysh.tatarstan.ru](http://www.aktanysh.tatarstan.ru)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*27.03.2017*

КАРАР

*118-50*

**О проведении независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования и культуры Актанышского муниципального района**

В целях исполнения Федерального закона 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», Федерального закона от 21 июля 2014 №212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры Актанышского муниципального района Республики Татарстан (Приложение № 1).
2. Утвердить состав Общественного совета Актанышского муниципального района (далее - Общественный совет) по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования и культуры (Приложение № 2).
3. Контроль исполнения данного постановления оставляю за собой.

Руководитель  
Исполнительного комитета



Р.А.Ильясов

Приложение №1  
к постановлению Руководителя  
Исполнительного комитета  
Актанышского муниципального  
района РТ



д. 1-03 2017г. № 11Р-50

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере образования и культуры Актанышского  
муниципального района Республики Татарстан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры Актанышского муниципального района Республики Татарстан (далее - положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.07. 2014 г. № 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», методическими рекомендациями Министерства образования и науки Республики Татарстан с целью формирования независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, оказывающими услуги в сфере образования и культуры на территории Актанышского муниципального района Республики Татарстан (далее - независимая оценка качества).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, порядок, критерии и показатели независимой оценки качества, методику их расчета, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг в сфере образования и культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.4. Положение предусматривает проведение независимой оценки качества с участием и на основе мнения граждан - потребителей услуг муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования и культуры, представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.5. При проведении независимой оценки качества используется общедоступная информация об учреждениях образования и культуры, размещаемая, в том числе в форме открытых данных.

1.6. Независимая оценка качества проводится в отношении учреждений образования и культуры, учредителями которых являются муниципальные образования, оказывающие муниципальные услуги в сфере образования и культуры.

## **2. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями образования и культуры**

2.1. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями образования и культуры Актанышского муниципального район.

2.2. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

2.5. Информация о деятельности Общественного совета размещается на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

2.6. Общественный совет

- определяет перечни учреждений образования и культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры и образования (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором

- устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями образования и культуры (дополнительно к установленным Положением общим критериям);

- определяет организацию-оператора, который будет осуществлять независимую оценку качества оказания услуг учреждениями образования и культуры.

- представляет результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений образования и культуры.

## **3. Методика проведения независимой оценки качества**

3.1. Независимая оценка качества проводится по типам учреждений образования и культуры не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

3.2. Сбор информации для проведения независимой оценки качества осуществляется одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетировании) потребителей услуг муниципального учреждения с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения, а также информации о муниципальном учреждении, размещенной в сети "Интернет", средствах массовой информации;

- изучение рейтинга муниципального учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

3.3. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы.

3.4. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных учреждений.

3.5. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету.

3.6. Результаты независимой оценки доводятся до муниципальных учреждений, размещаются на официальном сайте Актанышского муниципального района.

3.7. По итогам независимой оценки качества отделы образования и культуры по согласованию с Общественным советом разрабатывают предложения по улучшению качества работы муниципальных учреждений (далее - Предложения).

3.8. Муниципальные учреждения образования на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение.

3.9. Отдел образования и отдел культуры размещают материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальных сайтах, включая рейтинг качества работы муниципальных учреждений, а также осуществляют контроль за исполнением муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.

#### **4. Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета**

4.1. Независимая оценка качества осуществляется на основе критериев, представленных в приложениях №1,2 к настоящему Положению.

#### **5. Порядок формирования рейтингов**

5.1. Рейтинги муниципальных учреждений формируются на основе итогового оценочного балла учреждений.

5.2. Итоговый оценочный балл, представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

5.3. Расчет количества оценочных баллов, полученных учреждением по каждому критерию, осуществляется на основе методики, представленной в приложении №1,2 к настоящему Положению.

5.4. Каждому муниципальному учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Учреждению, получившему наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер.

## **6. Информационная открытость учреждений образования и культуры**

6.1. Учреждения образования и культуры обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

- дата создания учреждения, ее учредитель, учредители, место нахождения учреждения образования и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- структура и органы управления учреждения;
- виды предоставляемых услуг учреждения;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению учреждения, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- иная необходимая для проведения независимой оценки качества информация.



Приложение №2

к постановлению Руководителя  
Исполнительного комитета  
Актаньшского муниципального  
района РТ

03 2017г. № 10-50

### СОСТАВ\*

## Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования и культуры Актаньшского муниципального района Республики Татарстан

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность
1	Хафизова Замфира Зиннуровна	Председатель Общественного совета, зав. отделом в Актаньшском районе ФФБУЗ «ЦГиЭ в РТ (Татарстан)» в г. Наб. Челны, Актаньшском районе
2	Тимирова Ляйсан Махмутовна	зам. председателя ОС, журналист филиала ОАО «Татмедиа-Актаньшский информационно-редакционный центр»
3	Бакирова Илиза Наилевна	Секретарь ОС
4	Яхин Филюс Лукманович	член президиума, пенсионер
5	Нурлыев Нурулла Гаянович	член президиума ОС, председатель районного Совета ветеранов
6	Шакиров Зуфар Ахсанович	член ОС, председатель районного Общества инвалидов
7	Бариева Ландыш Фирдавиевна	член ОС, методист по воспитательной работе МКУ «Управление образования»
8	Кустова Римма Зияевна	член ОС, председатель районного Союза предпринимателей
9	Муртазин Руслан-хазрат	член ОС, имам - мухтасиб по Актаньшскому району
10	Ханов Мударис Гайнетзянович	член ОС, председатель райкома профсоюза работников сельского хозяйства
11	Хусаенова Анжелика Эдуардовна	член ОС, заместитель главного врача ГАУЗ «Актаньшская ЦРБ»
12	Газизова Ляйсан Глусовна	член ОС, тележурналист филиала ОАО «Татмедиа-Актаньшский информационно-редакционный центр»
13	Амирзянова Гульсина Вагизовна	член ОС, пенсионерка
14	Хазиева Алмазия Индусовна	член ОС, руководитель общественного движения «Молодая гвардия»
15	Янгирова Ляйсан Сунгатовна	член ОС, нотариус
16	Шадрина Тагмина Дарвиновна	член ОС, председатель профкома работников культуры
17	Харисов Ильяс Кламитович	член ОС, главный специалист-эксперт Актаньшского отдела Росреестр
18	Галиев Эдуард Амирянович	член ОС, директор Мари-Суксинской общеобразовательной школы.

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность <*>	
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" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
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)
1.4.	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)
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 (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ <***>	Баллы (от 0 до 10)

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 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся <***>	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов <***>	Баллы (от 0 до 10)
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	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
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	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

<\*> Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326, N 23, ст. 2878, N 27, ст. 3462, N 30, ст. 4036, N 48, ст. 6165; 2014, N 6, ст. 562, ст. 566, N 19, ст. 2289, N 22, ст. 2769, N 23, ст. 2933, N 26, ст. 3388, N 30, ст. 4257, N 30, ст. 4263).

<\*\*\*> Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.



**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

	и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

			культуры	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			

культуры (0 - 20 баллов)				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа,	0 - 10

	культуры в сети "Интернет"		парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10