

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

муниципального образования Лодейнопольский
муниципальный район Ленинградской области

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22.12.2015 1546
_____ № _____

О формировании Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг муниципальными
бюджетными и муниципальными казенными
учреждениями Лодейнопольского муниципального
района и Лодейнопольского городского поселения
в сфере культуры, социального обслуживания,
охраны здоровья и образования

Во исполнение Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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», п. 8 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года N 487-р Администрация Лодейнопольского муниципального района

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (Приложение 1).
2. Постановление Администрации Лодейнопольского муниципального района от 04.02.2015 г. № 138 «О формировании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения» считать утратившим силу
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы

Администрации по социальным вопросам М.П. Утоплову.

4. Настоящее постановление подлежит размещению на сайте
Лодейнопольского муниципального района.

Глава Администрации
Лодейнопольского
муниципального района

И.А. ДМИТРЕНКО

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Лодейнопольского муниципального
района от 22.12.2015 года № 1546

(Приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет полномочия, порядок формирования и деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (далее - Общественный совет).

1.2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным коллегиальным органом при Администрации Лодейнопольского муниципального района, функционирующим на общественных началах.

1.3. Общественный совет создается в целях проведения независимой оценки качества предоставления услуг и деятельности муниципальных бюджетных и казенных учреждений Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

1.4. Общественный совет осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением.

1.5. Основными принципами деятельности Общественного совета являются добровольность, коллегиальность, компетентность, гласность, независимость, соблюдение норм профессиональной этики.

1.6. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей социально ориентированных некоммерческих организаций, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций. Общественный совет формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.

1.7. Решения Общественного совета, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, носят рекомендательный характер.

1.8. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

1.9. Организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета обеспечивает Администрация Лодейнопольского муниципального района.

2. Задачи Общественного совета

2.1. Основными задачами Общественного совета являются:

1) развитие взаимодействия Администрации Лодейнопольского муниципального района с общественными объединениями, профессиональными ассоциациями, творческими союзами и использование их потенциала для повышения эффективности деятельности Администрации Лодейнопольского муниципального района по реализации законодательства Российской Федерации, Ленинградской области и Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения;

2) осуществление независимой оценки качества оказания услуг муниципальных бюджетных и муниципальных казенных учреждений Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;

3) подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества услуг, оказываемых муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

4) обеспечение открытости и доступности информации о качестве оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения всем категориям пользователей;

5) взаимодействие со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета, а также размещение необходимых информационных ресурсов на официальном сайте Лодейнопольского муниципального района в сети Интернет по освещению вопросов, отражающих деятельность Общественного совета.

3. Полномочия Общественного совета

Общественный совет для осуществления поставленных задач имеет право:

3.1. Определять перечни муниципальных бюджетных и муниципальных

казенных учреждений Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

3.2. Составлять график проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения, включенными в перечень.

В отношении указанных учреждений в сфере культуры независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

3.3. Устанавливать при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (учреждениями) в дополнение к установленным согласно действующему законодательству и показатели, характеризующие дополнительные критерии.

3.4. Формировать предложения для разработки технического задания для организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения (оператора).

3.5. Представлять в Администрацию Лодейнопольского района результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными и муниципальными казенными учреждениями Лодейнопольского муниципального района и Лодейнопольского городского поселения, а также предложения об улучшении их деятельности с учетом информации, представленной оператором.

3.6. Рассматривать на заседаниях вопросы в рамках своих полномочий.

3.7. Принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых Администрацией Лодейнопольского муниципального района: совещаниях, конференциях, выставках, других мероприятиях.

4. Порядок формирования Общественного совета

4.1. Состав Общественного совета, Положение об Общественном совете и изменения, вносимые в них, утверждаются постановлением Администрации Лодейнопольского муниципального района.

4.2. В состав Общественного совета на правах членов могут входить граждане, достигшие возраста 18 лет, представители общественных объединений, профессиональных ассоциаций, творческих союзов и иных организаций, видные общественные деятели, деятели науки, культуры.

4.3. Общественный совет формируется в составе не менее 5 человек и не более 15 человек.

4.4. Председатель Общественного совета и его заместитель избираются из состава Общественного совета на первом заседании открытым голосованием большинством голосов присутствующих членов Общественного совета.

Кандидатуры председателя и его заместителя может предложить любой член Общественного совета, а также глава Администрации Лодейнопольского муниципального района.

4.5. Процедура вывода из состава Общественного совета инициируется любым членом Общественного совета при согласии не менее одной трети состава Общественного совета.

4.6. Секретарь Общественного совета не является его членом и назначается постановлением Администрации Лодейнопольского района.

4.7. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

- 1) подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета;
- 2) неявки на три и более заседания Общественного совета;
- 3) назначения его на государственную должность Российской Федерации, должность федеральной государственной гражданской службы, государственную должность субъекта Российской Федерации, должность государственной гражданской службы субъекта Российской Федерации, должности муниципальной службы, избрания на выборную должность в органах местного самоуправления;
- 4) вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;
- 5) признания на основании решения суда, вступившего в законную силу, его недееспособным, безвестно отсутствующим или умершим.

5. Порядок деятельности Общественного совета

5.1. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом основных мероприятий на очередной год, согласованным с главой Администрации Лодейнопольского муниципального района и утвержденным председателем Общественного совета.

5.2. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в год. Заседания считаются правомочными при присутствии не менее половины его членов.

Внеплановые заседания при необходимости могут проводиться по инициативе Администрации Лодейнопольского муниципального района, председателя Общественного совета или любого члена при согласии не менее половины состава Общественного совета.

5.3. Первое заседание Общественного совета до избрания председателя Общественного совета открывается и ведется главой Администрации Лодейнопольского муниципального района или первым заместителем главы Администрации без права решающего голоса.

Глава Администрации Лодейнопольского муниципального района или первый заместитель главы Администрации имеет право присутствовать на заседаниях Общественного совета, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня без права голоса при принятии решения.

5.4. За 10 дней до начала заседания Общественного совета ответственные за рассмотрение вопросов члены Общественного совета

предоставляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания предоставляет указанные материалы председателю Общественного совета, главе Администрации и членам Общественного совета.

5.5. Общественный совет по рассмотренным вопросам принимает решения простым большинством голосов членов Общественного совета как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание.

При равенстве голосов решающим является голос председателя Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета.

Протокол подписывается председателем или его заместителем, председательствовавшим на заседании, секретарем Общественного совета и членами Общественного совета. Оригинал протокола хранится секретарем Общественного совета.

Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета главе Администрации Лодейнопольского района, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

Протоколы Общественного совета хранятся 5 лет.

5.6. Председатель Общественного совета:

1) определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета с учетом предложений Администрации Лодейнопольского муниципального района;

2) вносит предложения главе Администрации Лодейнопольского района по уточнению, дополнению и обновлению состава Общественного совета;

3) организует работу Общественного совета;

4) утверждает план основных мероприятий Общественного совета;

5) утверждает повестку заседания Общественного совета;

6) проводит заседания Общественного совета;

7) подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественным советом;

8) распределяет обязанности и поручения между членами Общественного совета;

9) взаимодействует с Администрацией Лодейнопольского муниципального района по вопросам реализации решений Общественного совета;

10) осуществляет общий контроль за исполнением решений Общественного совета;

11) принимает решение в случае необходимости о проведении внепланового заседания, а также заочного заседания Общественного совета, решения на котором принимаются путем опроса его членов;

12) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.7. Заместитель Председателя Общественного совета:

1) участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

2) организует работу по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

3) осуществляет подготовку проведения заседаний Общественного совета;

4) готовит и согласовывает с Председателем Общественного совета проекты документов и иных материалов для обсуждения на заседаниях Общественного совета;

5) обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета;

6) осуществляет полномочия председателя Общественного совета в случае его отсутствия;

7) по письменному поручению Председателя Общественного совета председательствует на заседаниях в его отсутствие;

8) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.8. Члены Общественного совета имеют право:

1) участвовать в мероприятиях, проводимых Общественным советом, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;

2) предлагать перечень организаций, показатели и критерии для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;

3) вносить предложения, замечания и поправки к проектам планов работы Общественного совета, по повестке дня и порядку ведения его заседаний;

4) участвовать в работе заседаний Общественного совета;

5) выступать с докладами на заседаниях Общественного совета;

6) участвовать в обсуждении вопросов, включенных в повестку заседания Общественного совета, вносить по ним предложения;

7) знакомиться с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколам заседаний Общественного совета;

8) инициировать проведение внепланового заседания Общественного совета.

5.9. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании. В случае несогласия с принятым решением имеют право высказать мнение по конкретному вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.10. Члены Общественного совета обязаны лично участвовать в заседаниях Общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия лицам, не являющимся членами Общественного совета.

5.11. Секретарь Общественного совета:

1) уведомляет членов Общественного совета о дате, месте и повестке предстоящего заседания, а также об утвержденном плане работы Общественного совета;

2) совместно с Администрацией Лодейнопольского района обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности Общественного совета;

3) ведет, оформляет и рассылает членам Общественного совета протоколы заседаний и иные документы и материалы;

4) хранит документацию Общественного совета и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;

5) в случае проведения заседания Общественного совета путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам Общественного совета необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;

6) передает дела Общественного совета вновь назначенному секретарю в течение 15 дней на основании акта передачи;

7) размещает информацию о деятельности Общественного совета на официальном сайте Администрации Лодейнопольского муниципального района.

5.12. В документацию Общественного совета входят:

1) ежегодные планы мероприятий Общественного совета;

2) протоколы заседаний Общественного совета;

3) материалы обсуждаемых вопросов (доклады, выступления, информационные и аналитические справки, письменные заявления и инициативы и др.);

4) материалы независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

Срок хранения документации 5 лет.

5.13. Информация о деятельности Общественного совета размещается на официальном сайте Лодейнопольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Оценочный лист
качества работы культурно-досугового учреждения**

Наименование учреждения _____

Дата проведения оценки « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1	<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	
1.1.	Оценка сайта учреждения культуры	
1.1.1	Наличие общей информации об учреждении на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	1
1.1.2.	Наличие информации на сайте об услугах, в том числе платных	1
1.1.3.	Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии	1
1.2.	Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1	Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы*	1
1.2.2.	Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы	1
1.2.3.	Наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований	1
1.2.4.	Наличие на стенде перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен	1
1.2.5.	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения	1
1.2.6.	Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий *	1
1.2.7.	Наличие информации об учреждении, результатах деятельности (достижениях) в региональных, местных СМИ, социальных сетях	1
1.2.8.	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты, и др.)	1
1.3.	Оценка заочных способов представления информации	
1.3.1.	По 5- балльной шкале (1– сложно; 5 – легко) оцените насколько легко: – дозвониться в учреждение по телефону	5
	– связаться с учреждением по электронной почте	5
1.3.2.	Сотрудник, принявший звонок /ответивший по электронной почте, предоставил сведения о: наименовании учреждения, ФИО, должности?	5
1.3.3.	Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос?	5
2	<i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>	
2.1.	Внутреннее благоустройство учреждения	

2.1.1.	Наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла)	1
2.1.2.	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	1
2.1.3.	Комфортное помещение, удобная мебель, цветы	1
2.1.4.	Наличие работающего туалета	1
2.1.5.	Наличие специально оборудованных, оформленных и оснащённых необходимыми техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений*	1
2.1.6.	Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	1
2.1.7.	Наличие пандуса при входе в учреждение	1
2.1.8.	Обеспечение комфортного температурного режима в учреждении	1
2.2.	Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории	
2.2.1.	Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле	1
2.2.2.	Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в учреждение	1
2.2.3.	Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием	1
2.2.4.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	1
2.2.5.	Освещение территории в вечернее время	1
2.3.	Оценка доступности услуг учреждения	
2.3.1.	Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные и праздничные дни*	1
2.3.2.	Ценовая доступность культурно-досуговых услуг	1
2.3.3.	Разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (набор кружков, студий, массовых мероприятий, концертов, кинопоказов)*	5
2.3.4.	Доступность записи в кружки и студии, посещения мероприятий исходя из стоимости платных услуг	5
2.3.5.	Наличие литературы, пользующейся спросом	5
2.3.6.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	5
2.3.7.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	5
3.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>	
3.1.	Вежливость разговора с Вами в учреждении (в том числе по телефону) (где 1 – грубо, а 5 – вежливо)	5
3.2.	Отсутствие обоснованных жалоб на некорректное поведение сотрудников учреждения	1
Средний оценочный балл		

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы культурно-досугового учреждения. Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга учреждений.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы «Муниципальный район, городской округ», наименование учреждения, укажите дату проведения оценки и Ваше имя и фамилию.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, отправьте на ее электронный адрес любой запрос, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

При этом наличие каждого показателя оценивайте в 1 балл, его отсутствие - 0 баллов. Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные - 0 баллов. Исключение составляют показатели, где используется 5-бальная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.

Оценка показателей 1.2.7, 1.2. 8., 3.2. осуществляется после представления руководителем учреждения соответствующих документов. При осуществлении оценки представленных показателей необходимо учитывать результаты за последние 3 года.

***Обратите внимание на ряд примечаний к показателям:**

Примечание к показателю 1.2.1.

Вывеска должна быть размещена на здании, оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах, на бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.6.

Реклама должна быть размещена не только возле здания культурно-досугового учреждения, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.3.1.

Режим работы учреждения устанавливается с учётом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению органов местного самоуправления.

Время работы культурно-досугового учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Примечание к показателю 2.3.3.

Разнообразие спектра услуг оценивается следующим образом:

- до 4 видов услуг – 3 балла;
- 5-8 видов услуг – 4 балла;
- 9 видов услуг и свыше – 5 баллов.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!

**Оценочный лист
качества работы учреждения социальной сферы**

Наименование учреждения _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
I	<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	
1.1.	Оценка сайта учреждения социальной сферы	
1.1.1.	Наличие общей информации об учреждении на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	1
1.1.2.	Наличие информации на сайте об услугах, в том числе платных	1
1.1.3.	Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии	1
1.2.	Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1.	Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы*	1
1.2.2.	Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы	1
1.2.3.	Наличие на стенде информации о режиме работы отделений Центра	1
1.2.4.	Наличие на стенде перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен	1
1.2.5.	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения	1
1.2.6.	Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий *	1
1.2.7.	Наличие информации об учреждении, результатах деятельности (достижениях) в региональных, местных СМИ, социальных сетях	1
1.2.8.	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты, и др.)	1
1.3.	Оценка заочных способов представления информации	
1.3.1.	По 5- балльной шкале (1– сложно; 5 – легко) оцените насколько легко: – дозвониться в учреждение по телефону	5
	– связаться с учреждением по электронной почте	5
1.3.2.	Сотрудник, принявший звонок /ответивший по электронной почте, предоставил сведения о: наименовании учреждения, ФИО, должности?	5
1.3.3.	Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос?	5
2	<i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>	
2.1.	Внутреннее благоустройство учреждения	

2.1.1.	Наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла)	1
2.1.2.	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	1
2.1.3.	Комфортное помещение, удобная мебель, цветы	1
2.1.4.	Наличие работающего туалета	1
2.1.5.	Наличие специально оборудованных, оформленных и оснащённых необходимыми техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений*	1
2.1.6.	Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	1
2.1.7.	Наличие пандуса при входе в учреждение	1
2.1.8.	Обеспечение комфортного температурного режима в учреждении	1
2.2.	Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории	
2.2.1.	Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения	1
2.2.2.	Наличие парковочных мест для колясок около входа в учреждение	1
2.2.3.	Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием	1
2.2.4.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	1
2.2.5.	Освещение территории в вечернее время	1
2.3.	Оценка доступности услуг учреждения	
2.3.1.	Удобный режим работы учреждения*	1
2.3.2.	Ценовая доступность социальных услуг	1
2.3.3.	Оцените по 5- балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением *	5
2.3.4.	Оцените по 5- балльной системе доступность сверхгарантированных услуг	5
3.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>	
3.1.	По 5- балльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в учреждении (в том числе по телефону) (где 1 – грубо, а 5 – вежливо)	5
3.2.	Отсутствие обоснованных жалоб на некорректное поведение сотрудников учреждения	5
Средний оценочный балл		

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы учреждения социальной сферы. Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга учреждений.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы «Муниципальный район, городской округ», наименование учреждения, укажите дату проведения оценки и Ваше имя и фамилию.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, отправьте на ее электронный адрес любой запрос, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

При этом наличие каждого показателя оценивайте в 1 балл, его отсутствие - 0 баллов. Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные - 0 баллов. Исключение составляют показатели, где используется 5-балльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.

Оценка показателей 1.2.7, 1.2. 8., 3.2. осуществляется после представления руководителем учреждения соответствующих документов. При осуществлении оценки представленных показателей необходимо учитывать результаты за последние 3 года.

***Обратите внимание на ряд примечаний к показателям:**

Примечание к показателю 1.2.1.

Вывеска должна быть размещена на здании, оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах, на бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.6.

Реклама должна быть размещена не только возле здания учреждения социальной сферы, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.1.5.

Обязательное наличие всех необходимых помещений в учреждении социальной сферы:

- актовый зал,
- медицинские кабинеты (физио-кабинет, зал для занятий лечебной физкультурой, кабинеты массажа),
- комната отдыха,
- трудовая мастерская,
- игровые комнаты,
- столовая,
- помещение для работы с семьями,
- вспомогательные (служебные) помещения.

Примечание к показателю 2.3.1.

Режим работы учреждения устанавливается с учётом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению органов местного самоуправления.

Примечание к показателю 2.3.3.

Разнообразие спектра услуг оценивается следующим образом:

- до 4 видов услуг – 3 балла;
- 5-8 видов услуг – 4 балла;
- 9 видов услуг и свыше – 5 баллов.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!

**Оценочный лист
качества работы образовательного учреждения**

Лодейнопольский муниципальный район

Дата проведения оценки « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

Наименование учреждения

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Оценка сайта образовательного учреждения	
1.1.1	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) (в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.1.2.	Наличие информации на сайте об услугах, в том числе платных	1 балл
1.1.3.	Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии	1 балл
1.2.	Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1.	Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы	1 балл
1.2.2.	Наличие в учреждении информационного стенда	Баллы (от 0 до 5)
1.3.	Оценка заочных способов представления информации	
1.3.1.	По 5- балльной шкале (1– сложно; 5 – легко) оцените насколько легко: – дозвониться в учреждение по телефону	Баллы (от 0 до 5)
	– связаться с учреждением по электронной почте	Баллы (от 0 до 5)
1.3.2.	Сотрудник, принявший звонок /ответивший по электронной	Баллы (от 0 до 5)

	почте, предоставил сведения о: наименовании учреждения, ФИО, должности?	
1.3.3.	Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос?	Баллы (от 0 до 5)
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
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)
2.8.	Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории	
2.8.1.	Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения	1 балл
2.8.2.	Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в учреждение	1 балл
2.8.3.	Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием	1 балл
2.8.4.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	1 балл
2.8.5.	Освещение территории в вечернее время	1 балл
3.	Доброжелательность, вежливость и компетентность 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)
4.	<i>Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций</i>	
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)
	Средний оценочный балл	