

Протокол № 1  
от 21.11.2016 г.

**совместного заседания Общественного совета по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере  
культуры и образования администрации г. Зеи**

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1. Начальник ОКАД-   | А.Н. Носов       |
| 2. Начальник ООА   | О.В. Максимишина |
| 3. Зам. директора МКУ «ЦОБАУ г.<br>Зеи» -                                | Т.М. Гультяева   |
| 4. Начальник отдела НОК МКУ<br>«ЦОБАУ г. Зеи»-                           | О.А. Политыко    |
| 5. Председатель Общественного<br>совета-                                 | Н.М. Галчева     |
| 6. Заместитель председателя<br>Общественного совета-                     | Д.П. Ефименко    |
| 7. Член Общественного совета-  | Т.В. Решетникова |
| 8. Член Общественного совета-  | Л.С. Онищук      |
| 9. Член Общественного совета -   | Л.И. Пеньковцева |
| 10. Председатель Совета ветеранов г.<br>Зеи, член Общественного совета - | В.Д. Романцов    |

**Повестка:**

1. Выборы председателя Общественного совета, заместителя  
председателя, секретаря;

2. О проведении независимой системы оценки качества работы  
муниципальных учреждений культуры и образования города Зеи, в IV  
квартале 2016 и в 2017 году:

- формирование рабочих групп по сферам проведения независимой системы  
оценки качества работы муниципальных учреждений в Общественном совете;
- об утверждении Плана- графика работы Общественного совета;
- об утверждении Показателей, характеризующих общие критерии оценки  
качества оказания услуг организациями культуры (приложение № 2)
- об утверждении Показателей, характеризующих общие критерии оценки  
качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих  
образовательную деятельность; (приложение № 3) об утверждении форм  
отчета Общественного совета; (приложение № 4);

- об утверждении перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества работы в 2016-2017 году; (приложение № 5);
- об утверждении формы плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений (Приложение 6);
- проект Положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества муниципальных учреждений (Приложение 7).

### 3. Разное

## **ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:**

1. Избрать: председателем Общественного совета – Галчеву Наталию Михайловну, заместителем председателя Общественного совета – Ефименко Дмитрия Петровича, секретарем – Решетникову Татьяну Васильевну.

### 2. Утвердить:

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования; (приложение № 1, 2)
- проекты опросных листов учреждений культуры и образования администрации города Зеи (Приложение 3);
- перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества работы в 2016-2017 году; (приложение № 4)
- форму Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений (Приложение 5);
- проект Положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества муниципальных учреждений (Приложение 6);
- критерии оценки сайтов муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (Приложение 7);

3. Решение Общественного совета разместить на официальных сайтах отдела культуры, архивного дела администрации города Зеи, отдела образования администрации города Зеи в сети «Интернет».

Председатель Совета

Н.М. Галчева

Секретарь

Т.В. Решетникова

Приложение № 1  
к протоколу заседания  
Общественного совета

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  
оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</b>			
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 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг

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. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном

	электронных документов, доступных для получения			м сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>			

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Приложение № 2  
к протоколу заседания  
Общественного совета

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 www.bus.gov.ru)	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)
Ш.	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.







	филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации											
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры								X	X	X	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21 балла)											
5.1.	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								X	X	X	X
5.2.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом							X	X	X	X	X
5.3.	Наличие информации о новых изданиях											

#### АНКЕТА

Уважаемые родители!

Обращаемся к Вам с просьбой оценить работу муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «**Детская школа искусств г. Зеи**».

Общественный совет проводит социологический опрос с целью выявления уровня удовлетворенности родителей качеством предоставления услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи».

Анкета заполняется так. Внимательно прочитайте пункты в анкете и в зависимости на сколько баллов Вы оцените работу учреждения по каждому пункту поставьте любой знак в соответствующем квадрате.

Анкета *анонимна*. Свою фамилию указывать не нужно. Полученные данные будут использованы в обобщенном виде.

№/п	Показатели, критерии оценки качества оказания услуг	Единицы измерения (баллы)										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Открытость и доступность информации об учреждении (от 0 до 12 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							X	X	X	X	X

1.2.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры								X	X	X	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30 баллов)											
2.1.	Транспортная и пешая доступность организации культуры							X	X	X	X	X
2.2.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения							X	X	X	X	X
2.3.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)							X	X	X	X	X
2.4.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации							X	X	X	X	X
2.5.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения							X	X	X	X	X
2.6.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми							X	X	X	X	X



1.1.	Полное и сокращенное наименование организации место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации, сведения об учредителе, учредительные документы							X	X	X	X	X
1.2.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры							X	X	X	X	X
1.3.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры									X	X	X
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38 баллов)											
2.1.	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)										X	X
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры							X	X	X	X	X
2.3.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения							X	X	X	X	X
2.4.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)							X	X	X	X	X
2.5.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода							X	X	X	X	X

	по сайту с использованием меню навигации												
2.6.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения							X	X	X	X	X	X
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)							X	X	X	X	X	X
3.	Время ожидания предоставления услуги. (от 0 до 14 баллов)												
3.1.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов									X	X	X	X
3.2.	Удобство графика работы организации культуры									X	X	X	X
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея (от 0 до 14 баллов)												
4.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации									X	X	X	X
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея									X	X	X	X
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17 баллов)												
5.1.	Разнообразие экспозиций организации культуры				X	X	X	X	X	X	X	X	X
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									X	X	X	X

	предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации											
5.3.	Качество проведения экскурсий						X	X	X	X	X	X
5.4.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом							X	X	X	X	X

### АНКЕТА

Уважаемый житель города Зеи!

Обращаемся к Вам с просьбой оценить работу муниципального автономного учреждения **Дом культуры «Энергетик»**.

Общественный совет проводит социологический опрос с целью выявления уровня удовлетворенности жителей города качеством предоставления услуг муниципальным автономным учреждением Дом культуры «Энергетик».

Анкета заполняется так. Внимательно прочитайте пункты в анкете и в зависимости на сколько баллов Вы оцените работу учреждения по каждому пункту поставьте любой знак в соответствующем квадрате.

Анкета *анонимна*. Свою фамилию указывать не нужно. Полученные данные будут использованы в обобщенном виде.

№/п	Показатели, критерии оценки качества оказания услуг	Единицы измерения (баллы)										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Открытость и доступность информации об учреждении (от 0 до 19 баллов)											
1.1.	Информирование о новых мероприятиях									X	X	X
1.2.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы							X	X	X	X	X
1.3.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры									X	X	X
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30 баллов)											
2.1.	Транспортная и пешая доступность организации культуры							X	X	X	X	X
2.2.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения							X	X	X	X	X
2.3.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)							X	X	X	X	X
2.4.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие							X	X	X	X	X



	информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации												
2.5.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения							X	X	X	X	X	
2.6.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)							X	X	X	X	X	
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7 баллов)												
3.1.	Удобство графика работы организации культуры									X	X	X	
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (от 0 до 14 баллов)												
4.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации									X	X	X	
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры									X	X	X	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30 баллов)												
5.1.	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									X	X	X	X

5.2.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом							X	X	X	X	X
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий											
5.4.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам											X

### Образец анкет для образовательных организаций

#### ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ N 1

Анкета заполняется сотрудниками организации-оператора по каждой образовательной организации на основании анализа официального сайта обследуемой образовательной организации и других официальных источников информации.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет".

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие сведений о деятельности организации;
- Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;
- Наличие документов об организации;
- Наличие сведений о реализуемых образовательных программах;
- Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;
- Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие сведений о руководителе организации;
- Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные);
- Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации;
- Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;
- Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;
- Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных; педагогических работников организации
- Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;
- Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;
- Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;
- Наименование направления подготовки и (или) специальности.

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, 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.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

- Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией;
- в том числе:
- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);
  - по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);
  - с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);

наличие возможности внесения предложений (электронная форма

для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;

Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);

Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);

Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).

2. 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 оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону) <1> (в сопоставимых показателях).

-----  
<1> Средние значения показателей по городу (региону) рассчитывается по итогам обработки информации по всем обследованным организациям.

Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):

Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);

Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);

Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);

Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)
- Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;
- Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);
- Наличие электронных интерактивных лабораторий;
- Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;
- Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие спортивного зала;
- Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);
- Наличие тренажерного зала;
- Наличие бассейна;
- Наличие медицинского кабинета;
- Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);
- Наличие столовой на территории организации.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов  
(наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);
- Использование дистанционных образовательных технологий;
- Проведение психологических и социологических исследований, опросов;
- Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).

#### 2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие программ социально-педагогической направленности;
- Наличие программ технической направленности;
- Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;
- Наличие программ художественной направленности;
- Наличие программ естественно-научной направленности;
- Наличие программ туристско-краеведческой направленности;
- Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.

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.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

- Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах  
в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;
- Удельный вес численности обучающихся, принявших участие

в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся (кроме спортивных) (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл);

Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня (региональный, всероссийский, международный (по 1 баллу за каждый уровень));

Удельный вес численности обучающихся в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных (менее 10% - 0 баллов, 10% и более - 1 балл) в отчетном году;

Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня (по 1 баллу за каждый уровень - региональный, всероссийский, международный);

Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);

Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;

Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;

Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;

Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;

Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;

- Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;
- Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;
- Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);
- Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);
- оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

## ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ N 2

(анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций, заполняется респондентами)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь.

Просим внимательно относиться к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);



отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

#### 1.2 Наличие сведений о педагогических работниках организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков);

отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация);

#### 1.3 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);

отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

#### 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).

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени).

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1 Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

2.2 Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.));
- отлично, полностью удовлетворен(а);
- организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;

Условия по организации питания обучающихся:

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));
- отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)

2.3 Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).

#### 2.4 Наличие дополнительных образовательных программ.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

#### 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.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- (условия для развития творческих способностей не предоставлены);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

#### 2.6 Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

2.7 Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
- удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);
- в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1 Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

### 3.2 Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

## 4 Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

### 4.1 Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

### 4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

4.3 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

Перечень муниципальных учреждений для проведения независимой оценки качества их работы в 2016-2017 году.

- 1) Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Энергетик», далее МАУ ДК «Энергетик»;
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств города Зеи», далее (МБУ ДО ДШИ г. Зеи);
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение «Зейская городская библиотека» МБУ «ЗГБ»;
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Зеи», МБУ «Музей г. Зеи»;
- 5) Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5, далее (МОБУ СОШ № 5);
- 6) Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4, далее (МОБУ СОШ № 4);
- 7) Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Лицей, далее (МОБУ Лицей);
- 8) Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Центр образования, далее (МОБУ ЦО);
- 9) Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1, далее (МОАУ СОШ № 1);
- 10) Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 19 общеразвивающего вида, далее (МДОБУ д/с № 19);
- 11) Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 15, далее (МДОАУ д/с № 15);
- 12) Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение Центр развития ребенка – детский сад № 14 города Зеи, далее (МДОАУ ЦРР –д/с № 14
- 13) Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 12 общеразвивающего вида, далее (МДОАУ д/с № 12 г. Зеи);
- 14) Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 11, далее (МДОБУ д/с № 11);
- 15) Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 4 комбинированного вида, далее (МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида);
- 16) Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 3 общеразвивающего вида города Зеи, далее (МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи);
- 17) Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа № 2 города Зеи, далее (МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи);
- 18) Муниципальная бюджетная организация дополнительного образования Дом детского творчества «Ровесник», далее (МБО ДО ДДТ «Ровесник»).



**План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений**

Наименование учреждения: \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Положение об Общественном совете  
по проведению независимой оценки качества работы  
муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и  
образования администрации города Зеи

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи, далее – Положение.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

1.3. Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи, далее Общественный совет, в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, 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», законодательством Российской Федерации на основе принципов законности, соблюдения и уважения прав человека.

1.4. Общественный совет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом по вопросам проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи.

1.5. Организационное обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет администрация города Зеи.

1.6. Информация о результатах независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи размещается на официальном сайте администрации города Зеи в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации, и учитывается органами местного самоуправления при выработке мер по совершенствованию работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи.

### **2. Функции и полномочия Общественного совета**

2.1. Основными функциями деятельности Общественного совета являются:

2.1.1. Повышение качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи, далее – организации;

2.1.2. Повышение открытости, доступности информации о деятельности организаций;

2.1.3. Обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления администрации города Зеи с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы организаций.

2.2. Основными полномочиями Общественного совета являются:

2.2.1. Определение стратегии проведения независимой оценки качества работы организаций;

2.2.2. Установление порядка оценки качества работы организаций на основании определенных критериев работы организаций, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

2.2.3. Выработка и осуществление согласованных, целенаправленных совместных действий администрации города Зеи, общественных и иных негосударственных некоммерческих организаций по реализации стратегических программ развития культуры и образования;

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

2.2.5. Организация и проведение конференций, «круглых столов», семинаров, дискуссий, публичных обсуждений по вопросам качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования;

2.2.6. Представление в муниципальные органы власти информации о результатах независимой оценки качества работы организаций, предложений об улучшении качества работы организаций, а также об обеспечении доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

2.2.7. Информирование заместителя главы по социальным вопросам администрации города Зеи о наиболее актуальных проблемах, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества работы организаций.

2.3. Основными принципами деятельности Общественного совета являются:

1) соблюдение интересов всех юридических и физических лиц, участвующих в проведении независимой оценки качества работы организаций;

2) коллегиальность и открытость принимаемых решений;

3) отсутствие конфликта интересов;

4) открытость информации о механизмах, процедурах и результатах оценки качества работы организаций;

5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления организациями услуг;

6) исключение дискриминации при принятии управленческих решений по результатам оценки качества работы организаций;

7) компетентность, обеспечиваемая через привлечение квалифицированных экспертов, использование стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

2.4. К основным полномочиям Общественного совета относятся:

1) определение перечней организаций для проведения оценки качества их работы,

2) установление требований к организации-оператору, которая проводит работу по формированию рейтингов, утверждение данных рейтингов,

3) подготовка предложений по улучшению качества работы организаций.

2.5. Независимая оценка качества работы организаций, организуемая Общественным советом, проводится не чаще одного раза в год и не реже чем один раз в три года.

### **3. Основные направления деятельности Общественного Совета**

3.1. В соответствии со своими задачами Общественный совет:

3.1.1. Взаимодействует с органами местного самоуправления в целях выработки согласованных решений по вопросам проведения независимой оценки качества работы организаций;

3.1.2. Анализирует эффективность мер совершенствования предоставления услуг организациями;

3.1.3. Осуществляет подготовку и представление на рассмотрение главе администрации города Зеи предложений по разработке, утверждению и совершенствованию нормативных правовых актов в сфере организации независимой оценки качества работы муниципальных организаций, а также предоставления услуг в сфере культуры и образования администрации города Зеи;

3.1.4. Осуществляет подготовку информации и материалов по запросам органов местного самоуправления по вопросам проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций администрации города Зеи;

3.1.5.Рассматривает спорные вопросы и конфликтные ситуации, возникающие при организации работы по независимой оценке качества работы муниципальных организаций администрации города Зеи;

3.1.6.Выдает субъектам независимой оценки системы оценки качества заключения по спорным вопросам, носящие рекомендательный характер;

3.1.7.Представляет заместителю главы администрации города Зеи по социальным вопросам годовой отчет о проделанной работе по основным направлениям деятельности Общественного совета.

#### **4. Состав, структура и порядок формирования Общественного совета**

4.1. Общественный совет формируется администрацией города Зеи таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.

4.2. Состав Общественного совета утверждается постановлением администрации города Зеи и размещается на официальном сайте администрации города Зеи в сети Интернет.

4.3. Число членов Общественного совета не может быть менее пяти и более 11 человек. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4.4. В состав Общественного совета на правах членов могут входить граждане, проживающие на территории города Зеи, достигшие возраста 18 лет, представители общественных объединений, предпринимательских союзов и ассоциаций и иных организаций, видные общественные деятели, деятели науки, образования, культуры, бывшие руководители органов управления культуры и образования.

4.5. Кандидатами в члены Общественного совета могут быть граждане Российской Федерации, проживающие на территории города Зеи, достигшие восемнадцати лет, обладающие знаниями и навыками, позволяющими решать задачи, возложенные на Общественный совет.

4.6. Членами Общественного совета не могут быть:

1) лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, лица, замещающие должности федеральной государственной гражданской службы, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, а также лица, замещающие выборные должности в органах местного самоуправления;

2) лица, признанные недееспособными на основании решения суда.

4.7. Не допускаются к выдвижению кандидатов в члены Общественного совета следующие общественные организации, профессиональные сообщества и средства массовой информации:

1) организации, которым в соответствии с Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (далее – Федеральный закон «О противодействии экстремистской деятельности») вынесено предупреждение в письменной форме о недопустимости осуществления экстремистской деятельности, - в течение

одного года со дня вынесения предупреждения, если оно не было признано судом незаконным;

2) организации, деятельность которых приостановлена в соответствии с Федеральным законом «О противодействии экстремистской деятельности», если решение о приостановлении не было признано судом незаконным.

4.8. Полномочия члена Общественного совета прекращаются в случае:

1) истечения срока полномочий;

2) выхода из состава Общественного совета по собственному желанию;

3) вступления в законную силу вынесенного в отношении него обвинительного приговора суда;

4) признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу;

5) назначения члена Общественного совета на государственную должность Российской Федерации, должность федеральной государственной гражданской службы, государственную должность субъекта Российской Федерации, должность государственной гражданской службы субъекта Российской Федерации или должность муниципальной службы, выборную должность в органах местного самоуправления, на должность в федеральной, государственной, муниципальной, иной не общественной организации;

6) его смерти;

7) возникновения иных обстоятельств, препятствующих входить в состав Общественного совета.

4.9. Полномочия члена Общественного совета приостанавливаются в случае:

1) предъявления ему в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации, обвинения в совершении преступления;

2) назначения ему административного наказания в виде административного ареста;

3) регистрации его в качестве кандидата в депутаты законодательного (представительного) органа государственной власти, кандидата на выборную должность в органе местного самоуправления, доверенного лица или уполномоченного представителя кандидата (политической партии), а также в случае вхождения его в состав инициативной группы по проведению референдума в Российской Федерации.

4.10. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих члену Общественного совета входить в его состав, он обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня возникновения соответствующих обстоятельств направить на имя председателя Общественного совета письменное заявление о выходе из состава Общественного совета, которое передается в администрацию города Зеи для оформления постановления администрации города Зеи о внесении изменений в состав Общественного совета.

4.11. 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,

либо совершил действия, порочащие его честь и достоинство.

4.12. Член Общественного совета исключается из состава Общественного совета по решению Общественного совета в случае признания его недееспособным или безвестно отсутствующим на основании решения суда, вступившего в законную силу, а также в случае его смерти.

4.13. Срок полномочий членов Общественного совета истекает через три года со дня первого заседания.

4.14. Состав Общественного совета формируется из числа кандидатов, выдвинутых общественными организациями в члены Общественного совета. Председатель Общественного совета, его заместитель и секретарь избираются на первом заседании из числа выдвинутых членами Общественного совета кандидатур открытым голосованием простым большинством голосов от числа присутствующих

4.15. Первое заседание Общественного совета проводится не позднее чем через месяц после утверждения состава Общественного совета.

4.16. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, которые проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в полугодие и считаются правомочными при присутствии на них не менее половины его членов.

4.17. Решения Общественного совета принимаются открытым голосованием простым большинством голосов от числа присутствующих. При равенстве голосов председатель Общественного совета имеет право решающего голоса.

4.18. Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета, который подписывается председателем и всеми присутствующими членами Общественного совета.

4.19. Заседания Общественного совета являются открытыми для представителей средств массовой информации с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной или иной охраняемой законом тайны, а также соблюдения прав граждан и юридических лиц.

На заседаниях Общественного совета могут присутствовать (без права голоса) представители организаций, представители органов местного самоуправления, представители общественных объединений, научных и других организаций.

4.20. Информация о деятельности Общественного совета размещается на официальном сайте администрации города Зеи в сети Интернет.

4.21. Работой Общественного совета руководит председатель, в его отсутствие полномочия временно осуществляет заместитель или один из членов, избранный на заседании Общественного совета.

4.22. Председатель Общественного совета:

- 1) осуществляет общее руководство работой Общественного совета;
- 2) распределяет обязанности между членами Общественного совета;
- 3) несет ответственность за соблюдение законодательства членами Общественного совета;

4) утверждает рабочую документацию, подготовленную Общественным советом;

5) принимает окончательное решение в случае равенства голосов при разногласии между членами Общественного совета;

6) председательствует на заседаниях Общественного совета;

7) утверждает план работы Общественного совета, повестку заседаний и состав лиц, приглашаемых на заседания.

4.23. Заместитель председателя Общественного совета:

1) по поручению председателя Общественного совета председательствует на заседаниях в его отсутствие;

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

3) обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета.

4.24. Делопроизводство Общественного совета осуществляет секретарь Общественного совета.

4.25. Секретарь Общественного совета:

1) организует подготовку заседаний Общественного совета;

2) несет ответственность за сохранность документов;

3) оформляет протоколы заседания Общественного совета;

4) уведомляет членов Общественного совета о дате, месте и повестке предстоящего заседания, а также знакомит членов Общественного совета с утвержденным планом работы Общественного совета;

5) готовит и согласовывает с председателем Общественного совета проекты документов и иных материалов, необходимых для обсуждения на заседании Общественного совета;

6) ведет, оформляет и рассылает членам Общественного совета протоколы заседаний Общественного совета.

4.26. Члены Общественного совета:

1) вносят предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

2) знакомятся с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, в том числе на стадии их подготовки;

3) присутствуют на заседаниях Общественного совета;

4) информируют председателя и членов Общественного совета о выполнении поручений председателя Общественного совета, проблемах, возникших в ходе их выполнения, возможности возникновения конфликта интересов;

5) вносят предложения по совершенствованию организации работы Общественного совета, условий проведения на территории администрации города Зеи процедур независимой оценки качества деятельности муниципальных организаций;

6) в случае несогласия с принятым решением высказывают особое мнение по рассмотренному вопросу в письменной форме, которое



приобщается к соответствующему протоколу заседания Общественного совета;

7) члены Общественного совета, ответственные за подготовку материалов, необходимых для рассмотрения вопросов на очередном заседании Общественного совета, предоставляют указанные материалы в администрацию и членам Общественного совета за десять дней до начала заседания Общественного совета.

## **5. Порядок проведения заседаний Общественного совета**

5.1. Все члены Общественного совета оповещаются секретарём о месте, дате и времени проведения заседания Общественного совета (письменно, по телефону, факсу, иными способами) и им высылается повестка дня, утвержденная председателем Общественного совета.

5.2. На заседаниях Общественного совета рассматриваются только вопросы, включенные в повестку дня заседания Общественного совета.

5.3. Повестка заседания Общественного совета, предоставленная администрацией города Зеи, утверждается председателем Общественного совета и, не позднее, чем за один рабочий день до заседания Общественного совета представляется каждому члену Общественного совета.

5.4. Любой член Общественного совета вправе направить председателю Общественного совета в письменном виде предложения о включении в повестку дня заседания Общественного совета дополнительных вопросов.

5.5. Председатель Общественного совета вправе по собственной инициативе вынести на обсуждение Общественного совета вопрос о включении в повестку дня заседания Общественного совета дополнительных вопросов.

## **6. Права и ответственность Общественного совета**

6.1. Общественный совет вправе:

1) запрашивать материалы и дополнительную информацию от органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры и образования администрации города Зеи, по направлению деятельности Общественного совета;

2) вносить главе администрации города Зеи предложения по вопросам:  
-совершенствования и улучшения качества деятельности организации;  
-формирования системы независимой оценки качества деятельности организаций;

3) приглашать на свои заседания представителей учредителя организации, органов управления организацией, представителей общественных объединений, научных и других организаций.

6.2. Общественный совет несет ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации в области культуры и образования и в ходе проведения и координации процессов независимой оценки качества деятельности организаций.

6.3. Члены Общественного совета:

- 1) обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании;
- 2) возглавляют комиссии и рабочие группы, формируемые Общественным советом;
- 3) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколу заседания Общественного совета;
- 4) имеют право вносить предложения по формированию повестки заседания Общественного совета, участвовать в комиссиях и рабочих группах, предлагать кандидатуры лиц, приглашаемых на заседания Общественного совета;
- 5) несут ответственность за решения, принятые Общественным советом;
- 6) обязаны лично участвовать в заседании Общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия другим лицам.

Критерии оценки сайтов учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования

Образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет".

2. Образовательные организации обеспечивают открытость и доступность:

1) информации:

а) о дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

б) о структуре и об органах управления образовательной организацией;

в) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

г) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о языках образования;

е) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);

ж) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);

з) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

и) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);

к) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);

л) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления;

м) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной

программе, по профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);

н) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;

о) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;

п) об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

р) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

с) о трудоустройстве выпускников;

2) копий:

а) устава образовательной организации;

б) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

в) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);

г) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;

д) локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 настоящего Федерального закона, правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

3) отчета о результатах самообследования. Показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, и порядок его проведения устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

4) документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг.

(Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582

С 1 сентября 2013 года в соответствии с новым законом "Об образовании" уточнен состав информации, которую образовательная организация размещает на своем сайте в Интернете.)

Требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет"

На официальном сайте учреждения культуры формируются разделы:

1. На официальном сайте формируются разделы:

1.1. Информация о деятельности учреждения и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

1.2. Общая информация об учреждении культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

1.3. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

2. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения культуры;

предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

