

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель

Общественного совета г.Избербаш

 Даитбеков С.М.

« 30 » августа 2018 г.

**ПРОТОКОЛ № 1**

**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и образования городского округа «город Избербаш»**

**Присутствовали:**

Председатель Общественного совета – Даитбеков С.М.

Члены Общественного совета – Абусалимов А.А.

Нурмагомедов И.С.

Ибрагимов М.А.

Ибрагимов А.М.

**Повестка дня:**

1. Определение перечня организаций , в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и образования на территории городского округа «город Избербаш».
2. Обсуждение плана проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования и культуры на территории городского округа «город Избербаш».
3. Определение критерий независимой оценки качества условий работы и рейтингования организаций , оказывающих социальные услуги ( в сфере образования и культуры)

**По первому вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Даитбекова С.М., который сообщил присутствующим о необходимости утвердить перечень организаций , предоставляющих социальные услуги ( в сфере образования, культуры) в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг.

**Выступили:**

Нурмагомедов И.С

**ЗА** – единогласно

**ПРОТИВ** – нет

**Решили:**

1. Утвердить перечень организаций сферы образования и культуры в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг (Приложение №1)

**По второму вопросу слушали:**

Члена Общественного совета Абусалимова А.А. который сообщил о необходимости разработки плана проведения независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг в сфере культуры и образования .

**Выступили:**

Ибрагимов А.М., Нурмагомедов И.С.

**Решили:**

1. Утвердить план проведения независимой оценки качества условий оказания услуг , организациями сферы образования и культуры городского округа «город Избербаш».

**По третьему вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Даитбекова С.М, который сообщил присутствующим о том, что необходимо утвердить критерии независимой оценки качества работы и рейтингования организаций , оказывающих социальные услуги ( в сфере образования , культуры) согласно методических рекомендаций Министерства образования и культуры РФ.»

**Решили:**

4. Утвердить критерии независимой оценки качества условий работы и рейтингования организаций , оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры

Протокол вел



Ибрагимов М.А.

Приложение № 1  
к техническому заданию на оказание  
услуги по сбору, обобщению и  
анализу информации для проведения  
Общественным советом независимой  
оценки качества  
оказания услуг организациями в 2018  
году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых  
Общественным советом проводится независимая оценка качества**

№ п/п	Вид организации	Наименование организации
1	Образовательная	МКОУ «СОШ № 1»
2	Образовательная	МКОУ «СОШ № 2»
3	Образовательная	МКОУ «СОШ № 3»
4	Образовательная	МКОУ «СОШ № 8»
5	Образовательная	МКОУ «СОШ № 10»
6	Образовательная	МКОУ «СОШ № 11»
7	Образовательная	МКОУ «СОШ № 12»
8	Образовательная	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»
9	Культура	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»

Приложение № 3  
к техническому заданию на оказание  
услуги по сбору, обобщению и анализу  
информации для проведения Общественным  
советом независимой оценки качества оказания  
услуг организациями  
в 2018 году

**Критерии оценки качества деятельности организаций  
сферы образования городского округа «город Избербаш»**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		

			социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов  по 30 баллов за каждый способ	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
					100 баллов	

	для опроса граждан или гиперссылки на нее).					
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
Итого по критерию 1		1,0			Для	100

«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K <sup>1</sup> )				расчета К пояснен ия в формуле 6	баллов	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у</li> </ul>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

			специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <sup>1</sup>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей	0,3	2.3.1. Удовлетворенность	число	0-100	100



	услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		ь комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	баллов	баллов Для расчета формула (2.3)
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ( $K^2$ )	1,0				100 баллов Для расчета $K$ пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов				100 баллов		

	помещений в организации социальной сферы.					
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.2)

	и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг- инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K <sup>3</sup> )		1,0			Для расчета K пояснения в формуле 6	100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)