



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ИВАНТЕЕВКИ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**КОМИТЕТ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ**

П Р И К А З № 96а -од

от « 21 » апреля 2015 г.

О формировании системы независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений города Ивантеевки Московской области

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлений Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность утвержденных заместителем Министра образования и науки Российской Федерации 01.04.2015, в целях обеспечения полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления образовательных услуг, в том числе в электронной форме, формирования результатов оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений города Ивантеевки (далее - муниципальных образовательных учреждений)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности

муниципальных образовательных учреждений города Ивантеевки (Приложение № 2).

3. Утвердить показатели эффективности образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений (Приложение № 3).
4. Утвердить Анкеты по удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений для изучения общественного мнения (Приложение № 4).
5. Утвердить форму плана мероприятий по улучшению качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений (Приложение № 5).
6. Назначить организацией-оператором по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов Методический центр (далее - МОУ ДПО МЦ).
7. МОУ ДПО МЦ (директор Попенкова О.Э.):

- разместить на официальном сайте Комитета по образованию и молодежной политике Анкеты по удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений в соответствии с приложением № 4 к настоящему приказу и организовать изучение общественного мнения в срок до 01 июня 2015 года;

- обеспечить подготовку и размещение в открытом доступе на официальном сайте Комитета по образованию и молодежной политике информации по показателям деятельности муниципальной системы образования, публичного доклада, в том числе содержащее описание результатов независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений;

- координировать деятельность по созданию условий для обеспечения информационной открытости деятельности муниципальных образовательных учреждений;

- организовать формирование рейтингов деятельности и расчет итоговых оценок качества работы муниципальных образовательных учреждений на основании:

- 1) показателей оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений в соответствии с приложением № 3 к настоящему приказу;

- 2) отчета о проведении самообследования в срок до 15 июня 2015 года – для учреждений дополнительного образования, в срок до 15 августа

2015 года – для общеобразовательных учреждений и дошкольных образовательных учреждений;

3) показателей «Стандарт организации работы общеобразовательной школы»;

- направлять образовательным учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества образовательной деятельности и рейтингов учреждений, а также предложений общественности;

- организовать размещение рейтингов образовательных учреждений на официальном сайте Комитета по образованию и молодежной политике.

8. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

- обеспечить сбор информации и размещение в сети Интернет отчета о результатах самообследования в срок до 15 июня 2015 года - для учреждений дополнительного образования, в срок до 15 августа 2015 года - для общеобразовательных учреждений и дошкольных образовательных учреждений;

- обеспечить подготовку и размещение на официальном сайте образовательного учреждения публичного доклада о деятельности образовательного учреждения;

- по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы образовательного учреждения в соответствии с приложением № 5 к настоящему приказу;

- использовать результаты независимой оценки качества образовательной деятельности для решения задач, отраженных в основной образовательной программе (программах) учреждения, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям ФГОС.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по образованию и молодежной политике Кириенко В.А.

Председатель Комитета по образованию
и молодежной политике



М.И. Козлова

Положение
о порядке проведения независимой оценки качества работы
образовательных учреждений городского округа Ивanteeвка

1. Общие положения

- 1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений (далее — Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95, ст.28 п.3, пп13), приказа министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014г №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования», Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ
- 1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы образовательных учреждений (далее - НОКО), осуществляемой с участием и на основе мнения государственно-общественных структур управления образовательным учреждением, профессиональных сообществ, средств массовой информации, иных экспертов в целях повышения качества деятельности образовательных учреждений.
- 1.3. Независимая оценка качества образования - оценочная процедура, которая направлена на:
 - 1.3.1. получение сведений об образовательной деятельности образовательных учреждений (далее – ОУ) о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ;
 - 1.3.2. предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.
- 1.4. Независимая оценка качества образования осуществляется по двум направлениям:
 - 1.4.1. оценка качества подготовки обучающихся (НОК ПО)
 - 1.4.2. оценка качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК ОД)
- 1.5. Порядок разработан для реализации следующих целей:
 - 1.5.1. при проведении оценки качества подготовки обучающихся (НОК ПО):
 - 1.5.1.1. повышения эффективности управления образованием;
 - 1.5.1.2. повышения качества подготовки обучающихся;
 - 1.5.1.3. корректировки подходов к подготовке и повышению квалификации педагогических и руководящих работников;
 - 1.5.1.4. популяризации подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
 - 1.5.1.5. развития разнообразия образовательных программ при сохранении единого образовательного пространства.
 - 1.5.2. при проведении оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК ОД)
 - 1.5.2.1. повышения качества предоставляемых образовательных услуг;
 - 1.5.2.2. развития конкурентной среды в системе образования;

- 1.5.2.3. популяризации подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- 1.5.2.4. сохранения и развития единого образовательного пространства при реализации разнообразных образовательных программ.
- 1.6. Использование результатов независимой оценки качества работы образовательных учреждений способствует:
 - 1.6.1. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности образовательных учреждений;
 - 1.6.2. оценке деятельности руководителей образовательных учреждений;
 - 1.6.3. установлению диалога между образовательными учреждениями и гражданами – потребителями образовательных услуг.
- 1.7. При проведении НОКО применяются следующие подходы:
 - 1.7.1. сведения об ОУ, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайте Комитета по образованию и молодежной политике Администрации города Ивантеевка, на сайтах образовательных учреждений;
 - 1.7.2. формирование модели независимой системы оценки качества работы ОУ и составление рейтинга их деятельности входит в компетенцию Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы образовательных учреждений, уполномоченного на проведение оценки качества работы ОУ;
 - 1.7.3. граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы организации путем анкетирования и другими социологическими методами;
 - 1.7.4. мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием общественных организации и объединений.
- 1.8. НОКО является выраженной в показателях характеристика качества оказания образовательных услуг, а также их результативности.
- 1.9. Комитет по образованию и молодежной политике осуществляет:
 - 1.9.1. общее организационное обеспечение НОКО;
 - 1.9.2. формирует Общественный совет по проведению НОКО;
 - 1.9.3. утверждает Положение об общественном совете по проведению НОКО.
 - 1.9.4. разрабатывает с учетом предложений общественного совета по проведению НОКО техническое задание для организации ОКО (организации-оператора);
 - 1.9.5. размещает информацию о результатах НОКО на своем официальном сайте;
 - 1.9.6. рассматривает и учитывает в своей управленческой деятельности результаты НОКО, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные общественным советом по проведению НОКО;
 - 1.9.7. обеспечивает на своем официальном сайте в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
- 1.10. Проведение НОКО осуществляет общественный совет по образованию (далее Общественный совет) в соответствии с целями и задачами, определенными его Положением.
- 1.11. Организацией – оператором является муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов Методический центр, которое организует свою деятельность по проведению НОКО в соответствии с муниципальным заданием.
- 1.12. Виды работ, которые выполняет организация – оператор:
 - 1.12.1. разработка методики и инструментария проведения оценки;
 - 1.12.2. сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОКО, формирование баз данных;

- 1.12.3. обработка и анализ информации, полученной в ходе НОКО;
- 1.12.4. распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;
- 1.12.5. разработка инструктивных и методических материалов;
- 1.12.6. разработка программного обеспечения для сбора и/или анализа указанных данных;
- 1.12.7. проведение апробации разработанного инструментария для оценки качества подготовки различных групп обучающихся;
- 1.12.8. подготовка отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп (Комитет по образованию и молодежной политике г. Ивантеевки, руководители образовательных организаций, педагогические коллективы, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей).

2. Порядок проведения НОКО.

2.1. Сроки проведения НОКО устанавливаются планом мероприятий по проведению НОКО. План формируется организацией – оператором и, после согласования с Общественным советом, утверждается соответствующим приказом Комитета по образованию и молодежной политике Администрации г. Ивантеевки.

2.2. Проведение оценки качества работы образовательных учреждений предусматривает следующие этапы:

2.2.1. **1 этап** — организационный:

2.2.1.1. утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений;

2.2.2. **2 этап** — осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования Общественным советом, органами государственного управления ОУ (Управляющие советы, Советы учреждений, Управляющее собрание):

2.2.2.1. изучение показателей работы ОУ;

2.2.2.2. проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования;

2.2.2.3. изучение рейтингов учреждений по результатам изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования;

2.2.2.4. расчет оценочного балла качества работы ОУ;

2.2.2.5. предоставление информации об итогах независимой оценки качества в муниципальной образовательной системе;

2.2.2.6. подготовка предложений по совершенствованию работы ОУ;

2.2.2.7. размещение информации и протоколов Общественного совета на сайтах ОУ, Комитета по образованию и молодежной политике г. Ивантеевки

2.2.3. **3 этап** — составление Общественным советом рейтинга ОУ:

2.2.3.1. изучение информации, представленной советами ОУ о результатах мониторинга показателей;

2.2.3.2. составление рейтинга ОУ;

2.2.3.3. подготовка предложений по совершенствованию работы ОУ;

2.2.3.4. представление в Комитет по образованию и молодежной политике г. Ивантеевки;

2.2.3.5. информации о результатах оценки качества работы ОУ и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.

2.3. Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

2.3.1. показателей оценки качества работы ОУ;

- 2.3.2. формы анкет для опросов;
 - 2.3.3. порядка проведения независимой оценки качества;
 - 2.3.4. формы отчетов советов ОУ.
3. **Критерии оценки качества работы ОУ**
- 3.1. Основные критерии и параметры оценки деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, регламентируются соответствующим законодательством Российской Федерации.
 - 3.2. В качестве основных критериев НОКО выступают:
 - 3.3. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
 - 3.4. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
 - 3.5. доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
 - 3.6. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
4. Данные критерии являются обязательными при проведении НОКО. Введение (при необходимости) дополнительных критериев НОКО осуществляется Общественным советом по проведению НОКО.
5. НОКО организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.
6. Каждая процедура НОКО может охватывать различные группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Группы участников таких процедур могут формироваться следующим образом:
- 6.1. полный охват всех организаций определенного типа
 - 6.2. выборочный охват организаций определенного типа.
7. При выборочном охвате определяются характеристики организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на основании которых будет проводиться отбор участников НОКО:
- 7.1. характеристики контингента обучающихся;
 - 7.2. объемные показатели организации, осуществляющей образовательную деятельность;
 - 7.3. специализация образовательных программ;
 - 7.4. иные характеристики.
8. Подробная информация об осуществляемых процедурах НОКО в муниципальной системе образования размещается в открытом доступе и содержит:
- 8.1. описание методов и индикаторов, используемых при формировании Форм образовательных организаций;
 - 8.2. сведения о баллах для каждого отдельного индикатора, используемых для расчета итогового/комплексного индикатора;
 - 8.3. анализ и интерпретацию полученных в ходе оценочных процедур результатов.
9. **Формирование публичных рейтингов деятельности ОУ**
- 9.1. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется советом Общественным советом и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.
 - 9.2. Рейтинг ОУ формируется на основании сводной оценки деятельности ОУ.
 - 9.3. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов ОУ используются для повышения качества их работы.
 - 9.4. В целях улучшения качества работы ОУ:
 - 9.4.1. Комитет по образованию и молодежной политике Администрации г. Ивантеевки:
 - 9.4.1.1. направляет ОУ предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы

ОУ и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов при ОУ;

9.4.1.2. учитывает информацию о выполнении разработанных ОУ планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке деятельности их руководителей.

9.4.2. Образовательные учреждения:

9.4.2.1. разрабатывают план по улучшению качества работы ОУ и утверждают его по согласованию с Комитетом по образованию и молодежной политике Администрации г. Ивантеевки;

9.4.2.2. размещают план мероприятий по улучшению качества работы ОУ на своем сайте и обеспечивают его выполнение.

Приложение № 2

Положение

об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений города Ивантеевки

1. Общие положения

1.1. Общественный совет для оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений (далее – Общественный совет), создается на общественных началах как совещательный орган.

1.2. Общественный совет создается при Комитете по образованию и молодежной политике Администрации г. Ивантеевки (далее - Комитет) на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95, ст.28 п.3, пп13), приказа министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014г №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования», Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ

1.3. Общественный совет создается, реорганизуется и ликвидируется приказом Комитета.

1.4. Общественный совет по организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных образовательных учреждений руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, нормативно-правовыми актами администрации городского округа Ивантеевка и настоящим Положением.

1.5. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах законности, уважении прав и свобод человека, а также коллегиальности, открытости и гласности.

1.6. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

1.7.

2. Цель и задачи Общественного совета

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений городского округа Ивanteeвка (далее – ОУ).

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. организация и реализация мероприятий по оценке качества работы ОУ с целью повышения эффективности их деятельности.

2.2.2. выработка рекомендаций по улучшению качества работы ОУ.

3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы ОУ:

3.1.1. формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности муниципальных учреждений перечень ОУ для проведения оценки качества их работы, в том числе на основе изучения результатов общественного мнения;

3.1.2. устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых ОУ;

3.1.3. организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемых ОУ, в том числе с помощью анкетирования ОУ;

3.1.4. определяет критерии эффективности и качества работы оцениваемых ОУ характеризующие: открытость, доступность, актуальность, достоверность информации об ОУ и порядке предоставления услуг в ОУ, в том числе в электронной форме;

3.1.5. комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в ОУ;

3.1.6. доступность получения услуг в ОУ, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3.1.7. культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОУ);

3.1.8. долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в ОУ.

3.2. Устанавливает порядок оценки качества работы ОУ на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.3. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы ОУ, рейтинги деятельности ОУ, в том числе сформированные иными общественными организациями, профессиональными сообществами, средствами массовой информации и иными экспертами.

3.4. Формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемых ОУ и рейтинги деятельности оцениваемых ОУ.

3.5. Принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы ОУ, а также формирует предложения по оценке качества работы ОУ.

3.6. К компетенции Общественного совета относятся:

3.6.1. осуществление запросов в целях получения информации от Комитета и ОУ. Запросы Общественного совета должны соответствовать целям и задачам его деятельности;

3.6.2. направление членов Общественного совета для участия в заседаниях и совещаниях, проводимых Комитетом, на которых рассматриваются вопросы повышения эффективности деятельности ОУ;

3.6.3. приглашение председателя и специалистов Комитета, а также руководителей ОУ на заседания Общественного совета.

3.7. Направление в Комитет:

- 3.7.1. предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг ОУ;
- 3.7.2. информации о результатах оценки качества работы ОУ, рейтингах их деятельности;
- 3.7.3. предложений об улучшении качества работы ОУ.

4. Порядок формирования Общественного совета

- 4.1. Общественный совет действует на постоянной основе, состав совета и положение о Совете утверждаются приказом Комитета.
- 4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.
- 4.3. Состав Общественного совета формируется из представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и составляет не менее 5 человек.
- 4.4. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и на безвозмездной основе.
- 4.5. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.
- 4.6. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

5. Порядок деятельности Общественного совета

- 5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета.
- 5.2. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета, которые проводятся не реже двух раз в год.
- 5.3. Заседания Общественного совета по решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.
- 5.4. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.
- 5.5. О дате заседания члены Общественного совета уведомляются не позднее, чем за 3 дня до его проведения.
- 5.6. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности ОУ при организационной, информационной и методической поддержке Комитета.
- 5.7. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.
- 5.8. Решение заседания Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем Общественного совета.
- 5.9. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.
- 5.10. Протокол направляется в Комитет.

5.11. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы ОУ, рейтинги деятельности ОУ, размещаются на официальном сайте Комитета в сети Интернет.

Приложение № 3

**ПОКАЗАТЕЛИ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 5)
1. Открытость и доступность информации об образовательном учреждении		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	2
2) полнота, актуальность и понятность информации об образовательном учреждении, размещаемой на официальном сайте (балл)	Анализ сайтов	2
3) наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере образования (балл)	Анализ сайтов	3
4) доля потребителей, считающих информирование о работе образовательного учреждения и порядке предоставления услуг в сфере образования достаточным (от числа опрошенных, %)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	3
5) доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте образовательного учреждения (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	3
2. Комфортность условий и доступность получения образовательных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
1) доля потребителей, у которых не возникла необходимость приобретать учебники и учебные пособия, необходимые для обучения, за свой счет (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные занятия за свой счет (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательного учреждения		
1) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников образовательного учреждения (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность педагогических работников (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
4. Удовлетворенность качеством образования в образовательном учреждении		
1) доля потребителей, удовлетворенных качеством образования в образовательном учреждении (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
2) доля потребителей, готовых рекомендовать образовательное учреждение для получения образования (%)	Результаты анкетирования	3

	граждан - получателей социальных услуг	
3) доля потребителей, удовлетворенных питанием в образовательном учреждении (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	4
4) доля потребителей, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением классов (групп), температурным режимом (%)	Результаты анкетирования граждан - получателей социальных услуг	3

Приложение № 4

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательного учреждения (детского сада, школы, учреждения дополнительного образования), в котором Вам оказывают услуги в сфере образования.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Наименование образовательного учреждения _____

2. Удовлетворены ли Вы условиями реализации образовательного процесса (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения)?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы отношением администрации учреждения и педагогических работников во время пребывания ребенка в образовательном учреждении? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 - крайне плохо, а 5 - отлично

N	Работа директора (заведующего) и учителя (воспитателя)	1	2	3	4	5
1	Вежливость и внимательность директора (заведующего)	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
2	Вежливость и внимательность учителя (воспитателя)	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
3	Объяснение учителем материала по своему предмету	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично
4	Проведение воспитателем занятия	крайне плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	отлично

4. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в образовательном учреждении?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением классов (групп), температурным режимом?

полностью удовлетворен

частично удовлетворен

скорее не удовлетворен

полностью не удовлетворен

6. Возникла ли у Вас во время обучения ребенка необходимость приобретать учебники, необходимые для обучения, за свой счет?

да, в качестве лучшей альтернативы бесплатным учебникам

да, так как нужных учебников не было в наличии

нужные учебники предоставлялись бесплатно

7. Возникла ли у Вас во время обучения необходимость оплачивать дополнительное объяснение материала по предмету за свой счет?

да

нет

8. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) учителей (воспитателей)?

да

нет

9. Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

учитель (воспитатель)

подсказали

10. Удовлетворены ли Вы качеством образования в данном образовательном учреждении?

да, полностью

больше да, чем нет

больше нет, чем да

не удовлетворен

11. Рекомендовали бы Вы данное образовательное учреждение Вашим друзьям и родственникам?

да

нет

пока не знаю

12. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте образовательного учреждения?

да, полностью

не удовлетворен

на сайт учреждения не выходил(-а)

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в сфере образования:

Дата заполнения " __ " _____ 20 __ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Приложение № 5

План
мероприятий по улучшению качества работы
образовательного учреждения

Наименование образовательного учреждения:

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