

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы
образовательных учреждений, находящихся в ведении Комитета по
образованию Администрации Большереченского муниципального района Омской области

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении комитета по образованию Администрации Большереченского муниципального района Омской области (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 оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Положения об общественном совете по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Большереченском муниципальном районе, утвержденного приказом Комитета по образованию от 08.08.2014 года № 782б.

2. Независимая оценка качества работы образовательных учреждений, находящихся в ведении Комитета по образованию (далее учреждения), проводится общественной комиссией в составе не менее 3-х человек, формируемой членами общественного совета по вопросам образования (далее общественный совет) из числа членов общественного совета и отделений муниципальных общественных организаций.

3. Независимая оценка качества работы учреждений осуществляется общественной комиссией на основе критериев независимой оценки эффективности работы учреждений.

4. Критерии независимой оценки эффективности работы учреждений (далее критерии) и перечень учреждений для проведения независимой оценки качества их работы утверждаются общественным советом.

5. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений определены следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

6. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения общественной комиссией условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы на основе изучения результатов общественного мнения (приложение № 1, №2, №3 к Порядку).

7. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 4 к Порядку).

8. Общественная комиссия в течение 10 дней со дня завершения проверки представляет секретарю общественного совета заполненный бланк оценки и анкеты.

9. Председатель и секретарь общественного совета осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4, \text{ где}$$

F – суммарная оценка

F1- F4 – оценки по критериям

10. В течение 15 дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждений председатель общественного совета направляет в Комитет по образованию:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

Приложение №1
Оценочный лист

Критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

Название образовательной организации _____

Адрес сайта образовательной организации _____

№ п/п	Индикаторы	Значение индикаторов, единицы измерения индикаторов (от 0 до 10 баллов)	Отметьте отсутствие/наличие		Общее количество баллов
			0 баллов	1 балл	
1.1 Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»					
1	Полнота представления общей информации об образовательной организации на официальном сайте	- наличие информации о местонахождении (адресе) образовательной организации – 1 балл (информация отсутствует- 0 баллов)			Максимально- 3 балла
		- наличие всех основных документов, регламентирующих деятельность образовательной организации (устава (копии); лицензии (копии с приложением); свидетельства о государственной аккредитации (копии с приложением)- 1 балл (при отсутствии хотя бы одного- 0 баллов)			
		- наличие календарного учебного графика (режим работы, продолжительность учебного года, каникулы, сроки проведения промежуточной аттестации, расписание занятий, кружков)- балл (при отсутствии хотя бы одной единице информации- 0 баллов)			
					Итого:
2	Полнота представленной информации об условиях обучения в ОО на официальном сайте	- наличие информации о материально-технических условиях ОО, осуществляющей образовательную деятельность- 1 балл (информация отсутствует- 0 баллов)			Максимально- 2 балла
		- наличие информации об организации питания в ОО; наличие буфета/столовой, режима питания, для дошкольной ОО: наличие пищеблока, меню- 1 балл (информация отсутствует- 0 баллов)			Итого:
3	Полнота представленной информации об образовательных услугах ОО на официальном сайте	- наличие информации об условиях приёма в ОО, имеется перечень документов, необходимых для поступления, описана процедура приёма/перевода в ОО- 1 балл (информация отсутствует- 0 баллов)			Максимально- 3 балла
		- наличие информации об образовательных программах образовательной организации – 1 балл - (информация отсутствует- 0 баллов)			

		- наличие информации о платных образовательных услугах (представлен порядок оказания платных услуг, стоимость, образцы договоров об оказании платных услуг – 1 балл (при отсутствии хотя бы одного документа- 0 баллов, если в ОО не предусматривается оказание платных услуг, то 1 балл ставится при наличии информации о том, что данные услуги не предоставляются, в противном случае- 0 баллов)			Итого:
4	Актуальность информации об ОО, осуществляющей образовательную деятельность, на официальных сайтах	- обновление информации на сайте осуществляется не реже 1 раза в две недели – 1 балл при наличии датирования всех размещённых документов и материалов (при отсутствии даты размещения информации – 0 баллов)			Максимально – 2 балла
		- наличие информации об ОО на официальном сайте в сети «Интернет» www.gov.ru – 1 балл (при отсутствии информации об ОО на сайте www.gov.ru – 0 баллов)			
			Всего по показателю 1.1		10 баллов
			Итого по показателю 1.1		баллов
1.2 Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках организации					
1	Наличие сведений об административном составе ОО на официальном сайте	- наличие полных данных о Ф.И.О. руководителя и заместителей руководителя – 1 балл (в случае наличия не полных данных о Ф.И.О. у руководителя или заместителя руководителя 0 баллов)			Максимально – 5 баллов
		- наличие информации о повышении квалификации руководителей ОО – 1 балл (отсутствие информации о повышении квалификации руководителя и/или заместителей руководителя – 0 баллов)			
		- наличие информации об общем стаже работы руководителей ОО – 1 балл (отсутствие информации об общем стаже работы руководителя и/или заместителей руководителя – 0 баллов)			
		- наличие информации о педагогическом стаже руководителей ОО – 1 балл (отсутствие информации о педагогическом стаже работы руководителя и/или заместителей руководителя – 0 баллов)			
		- наличие информации об образовании (квалификации) руководителей ОО – 1 балл (отсутствие информации об образовании (квалификации) руководителя и/или заместителей руководителя – 0 баллов)			
2	Наличие сведений о педагогическом составе	- наличие полных данных о Ф.И.О. педагогов – 1 балл (в случае наличия не полных данных о Ф.И.О. хотя бы одного педагога – 0 баллов)			Максимально- 5 баллов

	ОО на официальном сайте			
		- наличие информации об общем стаже работы педагогов ОО - 1 балл (отсутствие информации об общем стаже работы хотя бы одного педагога – 0 баллов)		
		- наличие информации о педагогическом стаже работы педагогов ОО - 1 балл (отсутствие информации о педагогическом стаже работы хотя бы одного педагога – 0 баллов)		
		- наличие информации об образовании (квалификации) педагогов ОО – 1 балл (отсутствие информации об образовании (квалификации) хотя бы одного педагога – 0 баллов)		
		- наличие информации о повышении квалификации педагогов ОО – 1 балл (отсутствие информации о повышении квалификации хотя бы одного педагога – 0 баллов; при отсутствии стажа работы у педагога должна быть представлена информация о планируемых сроках повышения квалификации, в этом случае – 1 балл)		
				Итого:
		Всего по показателю 1.2		10 баллов
		Итого по показателю 1.2		баллов
		Всего по показателям 1.1. и 1.2.		20 баллов
		Итого по показателям 1.1. и 1.2.		баллов

Независимый эксперт _____ (Ф.И.О)

_____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.

Приложение №2
Рабочая карта проведения «Контрольной закупки»
Название образовательной организации _____

№	Индикаторы	Значение индикаторов, единица измерения	Отметьте		Общее количество баллов
			0 бал.	1 балл	
1	Соответствие номера телефона ОО номеру, указанному на сайте ОО	- соответствие номера телефона – 1 балл (номер не соответствует- 0 баллов)			Максимально – 3 балла
		- время дозвона до 9 секунд (3 гудка) – 1 балл (если больше 4 гудков и более - 0 баллов)			
		- отсутствие переадресаций и необходимости набора другого номера ОО – 1 балл (звонок переадресован, набор другого дополнительного номера 0 баллов)			
		Комментарии:			
2	Соответствие адресов электронной почты ОО и руководителя ОО адресам электронной почты, указанным на сайте	- наличие функционирующего адреса электронной почты ОО и успешное отправление сообщения по нему – 1 балл (адрес не работает, сообщение вернулось)			Максимально – 3 балла
		- наличие адреса электронной почты руководителя ОО на сайте – 1 балл (адрес руководителя отсутствует – 0 баллов)			
		- успешное отправление сообщения по адресу электронной почты руководителю ОО – 1 балл (адрес не работает, сообщение вернулось – 0 баллов)			
		Комментарии:			
3	Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы организации, с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги и т.д.) на сайте	- наличие форума на сайте ОО -1 балл (форум отсутствует или закрыт - 0 баллов)			Максимально – 4 балла
		- размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации на форуме, имеющегося на сайте ОО – 1 балл (сообщение нельзя разместить на форуме или требуется дополнительная информация -0 баллов)			
		- наличие гостевой книги/ другого электронного сервиса на сайте ОО – 1 балл (гостевая книга/ другой электронный сервис отсутствует или закрыт – 0 баллов)			
		- размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации в гостевой книге/ другом электронном сервисе на сайте ОО – 1 балл (сообщение нельзя разместить в гостевой книге/ другом электронном сервисе, требуется дополнительная информация 0 баллов)			
		Комментарии:			

4	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по телефону	- ответ точный, содержит информацию о дне, часах и условиях приёма, изложен доступным и понятным языком, в адекватном тоне – 1 балл (отсутствие одной из составляющих точного ответа/ отказ, невозможность дать своевременный ответ – 0 баллов)			Максимально – 5 баллов
		- в ответе соблюдены нормы делового этикета (имеется приветствие, представление ОО, сведения о принявшем звонок, прощание – 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – 0 баллов)			
		- доброжелательность в общении по телефону (тон разговора, желание оказать помощь) – 1 балл (раздражительный, грубый тон разговора, безразличная позиция, наличие длительных пауз – 0 баллов)			
		- вежливость и точность ответов на уточняющие вопросы потребителя – 1 балл (наличие раздражения, расплывчивость информации, нежелание оказать дополнительную помощь/ отказ в ответе на дополнительные вопросы – 0 баллов)			Итого:
		- приватность в процессе общения по телефону (отсутствие вмешательства посторонних лиц, дополнительных обращений к третьим лицам) – 1 балл (вмешательство посторонних лиц, помощь третьих лиц в сообщении ответа – 0 баллов)			
		Комментарии:			
5	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по электронной почте	- получение сообщения с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте – 1 балл (с учётом вопроса обращения отсутствует точность в представленной информации, ответ получен позже установленного срока или ответ не получен вообще – 0 баллов)			Максимально – 3 балла
		- в сообщении соблюдены нормы делового этикета (приветствие, прощание, завершающая фраза «С уважением и т.д.», обозначена тема письма, отсутствуют перенаправления сообщения, грамматические, орфографические, пунктуационные ошибки) – 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – 0 баллов)			
		- тон сообщений нейтральный официальный, отсутствуют сарказм, ирония, терминология, понятен смысл – 1 балл (отсутствие одной из составляющих приемлемого тона сообщения – 0 баллов)			Итого:

		Комментарии:			
6	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг с помощью форума, гостевой книги или другого электронного сервиса	- ответе ОО, размещённом на форуме не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – 1 балл (ответ размещён позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя/ не содержит краткого описания конкретных действий/ имеет общий характер, является «отпиской»/включает объёмную и непонятную потребителю информацию/ не соблюдены нормы делового этикета – 0 баллов)			Максимально – 2 балла
		- в ответе ОО, размещённом в гостевой книге/ другом электронном сервисе ОО не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – 1 балл (ответ размещён позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя/ не содержит краткого описания конкретных действий/ имеет общий характер, является «отпиской»/ включает объёмную и непонятную потребителю информацию/ не соблюдены нормы делового этикета – 0 баллов)			
		Итого:			
		Комментарии:			
7	Общие комментарии и замечания				
			Всего баллов:	Максимально – 20 баллов	
			Итого баллов:	баллов	

Независимый эксперт _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.

Карта наблюдений по критерию оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Название образовательной организации _____

№ п/п	Индикаторы	Значение индикаторов, единицы измерения индикаторов	Отметьте отсутствие/наличие		Общее количество баллов
			0 баллов	1 балл	
Материально-техническое и информационное обеспечение организации					
1	Наличие компьютеров, мультимедийного оборудования, интерактивных досок	- во многих кабинетах школы (50% и более) оборудование имеется – 1 балл (оборудование отсутствует либо имеется в недостаточном количестве (менее 50% кабинетов) - 0 баллов)			Максимально-10 баллов
		- в учреждении дополнительного образования/ дошкольного образования имеется в достаточном количестве -1 балл (оборудование отсутствует либо имеется в недостаточном количестве - 0 баллов)			
2	Наличие оборудованных специализированных кабинетов/ зон				
	-для школ – наличие кабинетов по предметам	- в школе имеются отдельные оборудованные кабинеты физики, химии, биологии, географии, технологии: для мальчиков и девочек, информатики и лабораторное оборудование – 6 баллов (отсутствие одного из кабинетов - снятие 1 балла, кабинеты имеются, но не оборудованы - 0 баллов)			
	- для дошкольных ОО: наличие в группах 5-ти зон (игровой, культурной, речевой, творческой, исследовательской)	- в дошкольной ОО во всех группах имеются 5 зон – 6 баллов; в большинстве групп (более половины) – 5 зон, в остальных (4-3) зоны – 5 баллов; во всех группах зоны имеются, в большинстве из них (403) зоны – 3 балла, в большинстве групп (менее 3 зон) – 1 балл (есть группы, где нет зон - 0 баллов)			
3	Наличие актового зала	- имеется отдельное помещение для актового зала, которое оборудовано сценой/ зоной для сцены, имеются сиденья, аудиоаппаратура для проведения мероприятий – 1 балл (отсутствует что-либо из перечисленного – 0 баллов)			
4	Наличие библиотеки, читального зала (для школ)/ наличие методического кабинета и методической литературы (для ОО ДО и дошколь-	- имеется библиотека, читальный зал/ зона под читальный зал в школах – 1 балл (отсутствует библиотека с читальным залом/ зоной - 0 баллов)			
		- имеется методический кабинет и методическая литература в ОО дошкольного образования – 1 балл (отсутствует методический кабинет и методическая литература - 0 баллов)			

	ных организа- ций)				
5	Наличие инфор- мационных стендов	- имеются информационные стенды в фойе, рекреациях, коридорах и аудиториях – 1 балл (отсутствуют информа- ционные стенды или имеются в некоторых помещениях – 0 баллов)			
6	Комментарии и замечания по показателю:				Итого:
Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)					
1	Наличие на тер- ритории ОО оборудованной функционирую- щей системы освещения, ис- правного обору- дования	- имеется исправная система освещения на территории, исправное ограждение всей территории, отсутствуют сти- хийные выходы – 1 балл (отсутствие одной из составляю- щих данных условий - 0 баллов)			Макси- мально – 10 баллов
2	Наличие пункта охраны с видео- наблюдением	- имеется пункт охраны с видеонаблюдением – 1 балл (отсутствует пункт охраны либо имеется, но без видеонаб- людения – 0 баллов)			
3	Наличие удовле- творительного состояния тер- ритории ОО	- на территории отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения; к зданию ОО можно беспрепятственно подойти и войти в здание, вне зависимости от погодных условий – 1 балл (отсутствие одной из составляющих данных усло- вий – 0 баллов)			
4	Наличие удовле- творительного состояния зда- ния и оборудо- вания	- на половом покрытии, стенах, батареях, окнах, дверях, лестничных площадках и т.д. отсутствуют травмирующие предметы; оборудование, размещённое на территории ОО и в помещениях, выглядит исправленным – 1 балл (отсут- ствие одной из составляющих данных условий – 0 бал- лов)			
5	Наличие соблю- дения темпера- турного режима в помещениях, где находятся обучающиеся	- температура воздуха комфортная (не ниже 18 °С, не ниже 25°С) – 1 балл (температура ниже 18°С либо выше 25°С – 0 баллов)			

	(воспитанники)				
	Наличие в помещении оборудованных туалетов для мальчиков и девочек	- Наличие в помещении отдельно оборудованных туалетов для мальчиков и девочек (имеются отдельные кабины с дверьми, раковины для мытья рук, средства гигиены) – 1 балл (туалеты в помещении отсутствуют, либо туалеты имеются, но отсутствуют все перечисленные условия – 0 баллов)			
	Наличие мест для приёма пищи, питьевого режима	- в ОО имеется место для приёма пищи (удобно расположены столы и сидения, обеспечены чистота и порядок), обеспечен питьевой режим (имеются фонтанчики/ ёмкости с водой для питья, чистые одноразовые стаканы, имеется постоянный доступ детей к воде) – 1 балл (отсутствие одного из составляющего указанных условий – 0 баллов)			
8	Наличие организованного горячего питания	- имеется пищеблок, раздаточная, место для мытья посуды – 1 балл (отсутствие одного из составляющих указанных условий – 0 баллов)			
9	Наличие на текущий день меню, размещённого в доступном месте	- имеется на текущий день меню в доступном для посетителей месте – 1 балл (меню отсутствует либо имеется, но на текущий день, либо имеется на текущий день, но находится в недоступном для посетителей месте – 0 баллов)			
10	Наличие физкультурно - оздоровительной и спортивной инфраструктуры	- имеется спортзал, спортивная площадка, спортивное оборудование и инвентарь в достаточном количестве – 1 балл (если что-то из перечисленного отсутствует – 0 баллов)			
11	Комментарии и замечания по показателю:				Итого:
Наличие дополнительных образовательных услуг (заполняется один из пунктов по показателю, в соответствии с типом ОО)					
1	Наличие дополнительных образовательных программ в дошкольной ОО	Наличие программ для детей - младшего дошкольного возраста – 2 балла; - среднего дошкольного возраста – 2 балла; - старшего дошкольного возраста – 2 балла; - подготовительного дошкольного возраста – 2 балла; - программ для родителей – 2 балла (отсутствие программ – 0 баллов)			Максимально – 10 баллов
2	Наличие дополнительных образовательных программ в школах (специальных ОО для детей с ОВЗ)	наличие программ в школах на: - подготовительном этапе обучения – 2 балла; - начальном уровне обучения – 2 балла; - основном уровне обучения – 2 балла; - среднем уровне обучения – 2 балла; - программ для родителей – 2 балла; (отсутствие программ – 0 баллов)			
3	Комментарии и замечания по показателю:				Итого:
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), вклю-					

чая 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 (далее – мероприятия)					
1	Наличие планов мероприятий по направлениям	имеются планы мероприятий по направлениям: - оздоровительно - спортивному – 1 балл; - интеллектуальному – 1 балл; - художественно - эстетическому – 1 балл; - военно-патриотическому – 1 балл; - социальному – 1 балл (отсутствие планов мероприятий по всем направлениям – 0 баллов)			
2	Наличие информации о результатах проведённых мероприятий по направлениям	- имеется информации о проведённых мероприятиях по направлению: - оздоровительно - спортивному – 1 балл; - интеллектуальному – 1 балл; - художественно - эстетическому – 1 балл; - военно-патриотическому – 1 балл; - социальному – 1 балл (отсутствие планов мероприятий по всем направлениям – 0 баллов)			
3	Комментарии и замечания по показателю:				Итого:
Наличие возможности оказания психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам)					
1	Наличие в ОО медицинского работника	- имеются сведения о наличии медицинского работника – 1 балл (отсутствуют сведения о наличии медицинского работника – 0 баллов)			Максимально -10 баллов
		- имеется расписание работы медицинского работника – 1 балл (отсутствуют расписание работы медицинского работника – 0 баллов)			
2	Наличие в ОО психолога	- имеются сведения о наличии психолога – 1 балл (отсутствуют сведения о наличии психолога – 0 баллов)			
		- имеется расписание работы психолога – 1 балл (отсутствуют расписание работы психолога – 0 баллов)			
3	Наличие в ОО логопеда	- имеются сведения о наличии логопеда – 1 балл (отсутствуют сведения о наличии логопеда – 0 баллов)			
		- имеется расписание работы логопеда – 1 балл (отсутствуют расписание работы логопеда – 0 баллов)			
4	Наличие в ОО учителя - дефектолога	- имеются сведения о наличии учителя – дефектолога – 1 балл (отсутствуют сведения о наличии учителя – дефектолога – 0 баллов)			
		- имеется расписание работы учителя – дефектолога – 1 балл (отсутствуют расписание работы учителя – дефектолога – 0 баллов)			
5	Наличие службы медиации в ОО	- имеются сведения о наличии службы медиации – 1 балл (отсутствуют сведения о наличии службы медиации – 0 баллов)			
		- имеется расписание работы службы медиации – 1 балл (отсутствуют расписание работы службы медиации – 0 баллов)			
6	Комментарии и				

	замечания по показателю:				Итого:
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов					
1	Наличие в ОО пандусов	- на входе в ОО оборудованы пандусы – 1 балл (отсутствуют пандусы – 0 баллов)			
2	Наличие в ОО условий для беспрепятственного проезда колясок	- на входе в ОО, кабинеты, туалет, столовую отсутствуют пороги – 1 балл (имеются пороги, препятствия - 0 баллов)			
3	Наличие специально оборудованных мест в туалетах	- имеется отдельная кабинка, размер которой позволяет въехать коляске – 1 балл (отсутствует кабинка, подходящая по размеру для инвалидов – колясочников – 0 баллов)			
		- в кабинке для инвалидов – колясочников имеются поручни – 1 балл (отсутствуют поручни в специальной кабинке – 0 баллов)			
		- имеется специально расположенная по высоте раковина для мытья рук – 1 балл (все раковины оборудованы на одной высоте – 0 баллов)			
4	Наличие специально оборудованных мест для инвалидов - колясочников	- в аудиториях имеются оборудованные места для инвалидов – колясочников – 1 балл (отсутствуют специально оборудованные места – 0 баллов)			
		- в столовой имеются оборудованные места для инвалидов – колясочников – 1 балл (отсутствуют специально оборудованные места для приёма пищи – 0 баллов)			
5	Наличие лифтов (подъёмников)	- имеются лифты (подъёмники) для инвалидов – колясочников на верхние этажи – 2 балла (отсутствуют лифты (подъёмники) – 0 баллов)			
6	Комментарии и замечания по показателю:				Итого:
	Общие комментарии:				
				Всего баллов:	Макс.- 70 баллов
				Итого баллов:	баллов

Независимый эксперт _____ (Ф.И.О) _____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.

Анкета для родителей детей, посещающих детский сад

«Удовлетворённость потребителя качеством предоставления услуг»

Название образовательной организации _____

Просим Вас принять участие в процедуре независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями. Для этого ответьте на вопросы данной анкеты, выразив своё мнение относительно образовательной организации, которую посещает Ваш ребёнок.

№	Вопросы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
	Ваш ребёнок посещает данную организацию более 1 года?			
БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов				
1	К какому специалисту детского сада Вы обращались в течение последнего полугодия (года, первое обращение)?			
	- к заведующему			
	- к старшему воспитателю			
	- к медицинскому работнику			
	- к педагогу дополнительного образования в детском саду			
	- к психологу			
	- к логопеду			
	- к другому специалисту			
2	Удалось ли Вам легко попасть на приём?			
	- я попал(а) сразу без предварительной записи и договорённости			
	- я попал(а) на приём согласно графику приёма			
	- мне пришлось долго искать его с помощью других работников			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист постоянно отсутствует на месте			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист откладывал неоднократно приём под разным предлогом			
	- вынужден был обратиться к другому специалисту образовательной организации			
3	Какого характера было Ваше общение со специалистом?			
	- соблюдалась приватность разговора и конфиденциальность общения			
	- в процессе беседы работник учреждения был вежлив, соблюдая нормы этикета, выражал позитивное отношение			
	- работники показывали своим видом, что общение было в тягость и даже присутствовало некоторое раздражение			
Итого:		Макс. 4 балла, удовлетворённость – 3 балла		
БЛОК 2. Компетентность				
4	Смогли ли Вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистом образователь-			

	ной организации?			
	- в различных вопросах обучения ребёнка			
	- в различных вопросах воспитания ребёнка			
	- другое (указать)			
5	В ходе Вашего общения:			
	- работники организации предоставили Вам полную информацию по Вашему запросу			
	- работники организации проявили инициативу и предложили помощь в решении проблемы			
	- работники организации дали дополнительную информацию (литературу, адрес сайтов, ФИО специалистов, телефоны и др.)			
	- не ответили на Ваш вопрос и не сказали ничего определённого			
	Итого:	Макс. 4 балла, удовлетворённость – 2 балла		
БЛОК 3. Удовлетворённость материально-техническим оснащением				
6	Удовлетворены ли Вы:			
	- оформлением групповых помещений в целом (приёмной, игровой, спальней)			
	- санитарным состоянием, чистотой помещений в целом (приёмной, игровой, спальни)			
	- состоянием групповых участков на улице (в том числе спортивной площадкой, огородом)			
	- материально-техническим обеспечением (в том числе состоянием мебели)			
	Итого:	Макс. 4 балла, удовлетворённость – 3 балла		
БЛОК 4. Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг				
7	Удовлетворены ли Вы?			
	- результатом обучения ребёнка?			
	- тем, как встречают педагоги ребёнка утром и провожают вечером?			
	- чтением детской литературы детям и разучиванием стихов ребёнком?			
	- питанием?			
	- регулярностью прогулок на улице?			
	- игровой деятельностью в группе?			
	- игровой деятельностью во время прогулок?			
	- отношением к вещам ребёнка и его внешнему виду?			
	- отношением педагогов к Вашему ребёнку?			
	- деятельностью педагогов по улучшению межличностных отношений Вашего ребёнка с другими детьми и формированию умений ребёнка договариваться, дружить?			
	- Вашими отношениями с сотрудниками детского сада?			
	- разнообразием форм обучения (вовлечением детей в различную познавательную деятельность, организацией досуга, соревнований, экскурсий, выставок и т.д.)			
	- качеством проводимых мероприятий (открытых занятий, праздников и т.д.)			
	- обеспечением безопасности пребывания ребёнка в детском			

	саду?			
Итого:		Макс. 13 баллов, удовлетворённость – 10 баллов		
БЛОК 5: Рекомендации потребителей				
8	Считаете ли Вы, что в детском саду соблюдаются права ребёнка?			
	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности			
	- развитию ребёнка не даются никакие отрицательные оценки			
	- личная информация о ребёнке носит конфиденциальный характер			
9	Созданы ли условия для Вашего участия в делах детского сада?			
	- изучается и учитывается мнение родителей (проводятся опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)			
	- регулярно предоставляется информация о расходах добровольных пожертвований родителей			
	- регулярно проводятся открытые мероприятия			
	- есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете образовательной организации (войти в состав, присутствовать на заседаниях, знакомиться с протоколами и т.д.)			
10	Готовы ли Вы рекомендовать эту образовательную организацию своим родственникам и знакомым?			
Итого:		Макс. 4 балла, удовлетворённость – 2 балла		
		Макс. по анкете 30 баллов, удовлетворённость – 20 баллов		

Анкета для родителей детей, посещающих школу

«Удовлетворённость потребителя качеством предоставления услуг»

Название образовательной организации _____

Просим Вас принять участие в процедуре независимой оценки качества услуг, предоставляемых образовательными организациями. Для этого ответьте на вопросы данной анкеты, выразив своё мнение относительно образовательной организации, которую посещает Ваш ребёнок.

№	Вопросы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
	Ваш ребёнок посещает данную организацию более 1 года?			
БЛОК 1. Доброжелательность и вежливость специалистов				
1	К какому специалисту детского сада Вы обращались в течение последнего полугодия (года, первое обращение)?			
	- к руководителю (директору, заведующему)			

	- к заместителю директора			
	- к классному руководителю, воспитателю			
	- к педагогу по предмету (учитель, преподаватель)			
	- к психологу			
	- к логопеду			
	- к другому специалисту			
2	Удалось ли Вам легко попасть к нему на приём?			
	- я попал(а) сразу без предварительной записи и договорённости			
	- я попал(а) на приём согласно графику приёма			
	- мне пришлось долго искать его с помощью других работников			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист постоянно отсутствует на месте			
	- не смог попасть на приём, т.к. необходимый специалист откладывал неоднократно приём под разным предлогом			
	- вынужден был обратиться к другому специалисту образовательной организации			
3	Какого характера было Ваше общение со специалистом?			
	- соблюдалась приватность разговора и конфиденциальность общения			
	- в процессе беседы работник учреждения был вежлив, соблюдая нормы этикета, выражал позитивное отношение			
	- работники показывали своим видом, что общение было в тягость и даже присутствовало некоторое раздражение			
Итого:		Макс. 4 балла, удовлетворённость – не менее 2 баллов		
БЛОК 2. Компетентность				
4	Смогли ли Вы получить необходимую информацию, помощь во время общения со специалистом образовательной организации?			
	- в вопросах обучения ребёнка по различным предметам			
	- в выборе для ребёнка направлений для внеурочной деятельности по интересам и возможностям			
	- другое (указать)			
5	В ходе Вашего общения:			
	- работники организации предоставили Вам полную информацию по Вашему запросу			
	- работники организации проявили инициативу и предложили помощь в решении проблемы			
	- работники организации дали дополнительную информацию (литературу, адрес сайтов, ФИО специалистов, телефоны и др.)			
	- не ответили на Ваш вопрос и не сказали ничего определённого			
Итого:		Макс. 6 баллов, удовлетворённость – не менее 4 баллов		
БЛОК 3. Удовлетворённость материально-техническим оснащением				
6	Удовлетворены ли Вы:			
	- состоянием и оформлением учебных классов?			
	- состоянием и оформлением коридоров и холлов?			

	- состоянием и оснащением территории, включая состояние спортивной площадки?			
	- состоянием мебели?			
	- использованием техники (компьютеров, мультимедийных установок)?			
Итого:		Макс. 5 баллов, удовлетворённость – не менее 3 баллов		
БЛОК 4. Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг				
7	Удовлетворены ли Вы?			
	- уровнем обучения ребёнка?			
	- уровнем воспитательной работы?			
	- питанием?			
	- результатами обучения Вашего ребёнка?			
	- отношениями Вашего ребёнка с педагогами?			
	- отношениями Вашего ребёнка с другими обучающимися?			
	- Вашими отношениями с работниками?			
	- разнообразием форм обучения (работой различных детских объединений по интересам, праздниками, соревнованиями, экскурсиями, выставками и т.д.)			
	- отношением Вашего ребёнка к обучению в образовательной организации в целом?			
Итого:		Макс. 9 баллов, удовлетворённость – не менее 6 баллов		
БЛОК 5: Рекомендации потребителей				
8	Считаете ли Вы, что в образовательной организации соблюдаются права ребёнка?			
	- учитываются его особенности, интересы, возможности и потребности			
	- ребёнок пользуется бесплатными учебниками			
	- личная информация о ребёнке носит конфиденциальный характер			
9	Созданы ли условия для Вашего участия в делах образовательной организации?			
	- изучается и учитывается мнение родителей (проводятся опросы, беседы, работает горячая линия, телефон доверия и т.д.)			
	- регулярно проводятся открытые мероприятия			
	- есть возможность поучаствовать в работе родительских комитетов, Совете образовательной организации (войти в состав, присутствовать на заседаниях, знакомиться с протоколами и т.д.)			
10	Готовы ли Вы рекомендовать эту образовательную организацию своим родственникам и знакомым?			
Итого:		Макс. 6 баллов, удовлетворённость – не менее 5 баллов		
		Макс. по анкете 30 баллов, удовлетворённость – 20 баллов		