

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы бюджетного общеобразовательного учреждения Сокольского муниципального района «Основная общеобразовательная школа № 2»**

Наименование критерия	Показатель	Баллы	Метод проведения оценки
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>			
<p>1.1. Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).</p> <p><b>Показатель 1*</b>            (*Показатели 1-9 ранжируются по 5-бальной шкале, показатель 10 – по 3-бальной шкале)</p>	<p>1. Наличие информации на официальном сайте организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:</p> <p>0 – отсутствие информации;            1 – размещение менее 50% информации, предусмотренной установленными требованиями;            2 – размещение более 50% информации, низкое качество содержания размещенной информации,            3 – информация размещена полностью (все показатели), низкое качество содержания размещенной информации;            4 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; неактуальность представляемой информации;            5 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации; актуальность и достоверность представляемой информации</p>	<p>Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта</p>
<p>1.2. Доступность и достаточность информации об организации</p> <p><b>Показатель 2</b>            = количество лиц, считающих информирование о работе образовательной организации порядке предоставления социальных услуг достаточным *100 / количество опрошенных о работе ОО (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным от числа опрошенных о работе организации:</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:</p> <p>0 – от 0 до 10 %,            1 – от 11 до 30 %,            2 – от 31 до 50 %,            3 – от 51 до 70 %,            4 – от 71 до 90 %,            5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители</p>
<p>1.3. Уровень рейтинга на сайте</p>	<p>Уровень рейтинга (от 0 до 1)</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:</p>	<p>Изучение официального сайта</p>

<b>Показатель 3</b>		0 – от 0 до 0,09, 1 – от 0,1 до 0,29 2 – от 0,3 до 0,49 3 – от 0,5 до 0,69 4 – от 0,7 до 0,99 5 – 1	(значение от 0 до 1)
<b>2. Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>			
2.1. Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья <b>Показатель 4</b> = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных клиентов** ОО (значение от 0 до 100%)	Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе учреждения	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 %, 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.	Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители
2.2. Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья <b>Показатель 5</b> = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными*100/ количество опрошенных клиентов** ОО (значение от 0 до 100%)	Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных о работе учреждения	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 %, 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.	Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители
2.3. Создание условий работы по оказанию услуг для персонала организации <b>Показатель 6</b> = количество персонала организации, удовлетворенного условиями работы по оказанию услуг в организации *100 / количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%)	Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 %, 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.	Метод – анкетирование. Опрос персонала организации
<b>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</b>			
3.1. Профессионализм персонала <b>Показатель 7</b>	Доля лиц, считающих персонал, оказывающий	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:	Метод – анкетирование. Опросы участников

<p>= количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>услуги, компетентным от числа опрошенных лиц</p>	<p>0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p>3.2. Взаимодействие с работниками организации <b>Показатель 8</b> = количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных лиц</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p><b>4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг</b></p>			
<p>4.1. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг <b>Показатель 9</b> = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации от числа опрошенных лиц</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p><b>5. Результативность деятельности организации.</b></p>			
<p>5.1. Качество оказываемой муниципальной услуги <b>Показатель 10</b> = среднее значение показателей качества оказываемой муниципальной услуги, установленных в государственном задании</p>	<p>Показатели качества оказываемой муниципальной услуги, установленные в муниципальном задании:</p>	<p>Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2: 0 – недостижение планового значения показателя (ухудшение динамики и т.п.); 1 – достижение планового значения показателя (на уровне предыдущего отчетного периода); 2 – превышение планового значения показателя (улучшение динамики и пр.).</p>	<p>Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации о муниципальном задании и показателей о его выполнении</p>

Приложение № 2

Сводная таблица независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования

Наименование организации	Открытость и доступность информации об организации			Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями			Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации		Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	Результативность деятельности организации	Рейтинг
	Показатели			Показатели			Показатели		Показатель	Показатель	Средняя оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Приложение № 3

### План мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации

Наименование организации: \_\_\_\_\_

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

Приложение № 4

### Сводный план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации

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

