|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ **АЛАБУГА**  **МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ**  **ИҖТИМАГЫЙ СОВЕТЫ**  423603, Алабуга шәҺәре, Нефтьчеләр пр. 30  тел. 3-11-76, факс.3-82-52 | Район_принят1 | РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН  ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ  ЕЛАБУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  **РАЙОНА**  423603 г.Елабуга, пр.Нефтяников, 30  тел. 3-11-76, факс.3-82-52 |

**К А Р А Р Р Е Ш Е Н И Е**

№ 2 “22” февраля 2017 г.

**РЕШЕНИЕ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ**

**КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ**

**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

Заслушав и обсудив вопрос об утверждении критериев независимой оценки качества, Общественный совет при Главе Елабужского муниципального района

**РЕШИЛ:**

**1. Утвердить основные критерии и показатели независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих образовательные услуги, на 2017 год:**

* 1. **Открытость и доступность информации (0-40)**

1.1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) (баллы).

1.1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (баллы).

1.1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (баллы).

1.1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (баллы)**.**

**1.2. Комфортность условий**

1.2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации (баллы).

1.2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (баллы).

1.2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися (баллы).

1.2.4. Наличие дополнительных образовательных программ (баллы).

1.2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях (баллы).

1.2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (баллы).

1.2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (баллы).

**1.3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

1.3.1.Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%).

* + 1. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%).
  1. **Удовлетворенность качеством оказания образовательных услуг**

1.4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

1.4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

1.4.3. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг(%).

1. **Утвердить основные критерии и показатели независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ и СПОРТА на 2017 год:**

**2.1. Открытость и доступность информации об организации:**

2.1.1. Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1).

2.1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы).

2.1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл).

2.1.4. Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных\* (%).

* 1. **Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

2.2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

2.2.2. Доля получателей удовлетворенных комфортностью условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, спорт инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных\* (%);

2.2.3. Доля лиц\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных\* (%);

2.2.4. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%);

2.2.5. Материально-техническое обеспечение организации (баллы);

2.2.6. Соответствие площадей помещений организации установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам (балл);

2.2.7. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы (%).

* 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

2.3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных\* (%);

2.3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных\* (%);

2.3.3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов (%).

**2.4. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:**

2.4.1. Доля лиц, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных\* (%);

2.4.2. Доля лиц, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных\* (%);

2.4.3. Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

2.4.4. Доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от числа опрошенных\* (%);

2.4.5. Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%).

* 1. **Результативность предоставления социальных услуг:**
     1. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев);
     2. Доля лиц, получивших спортивный разряд, спортивное звание (%).
  2. **Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни**
     1. Доля лиц, считающих удобным режим работы организаций, от числа опрошенных\* (%).
  3. **Ценовая доступность получения платных услуг (если имеются);**
     1. Доля лиц, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных\* (%).

1. **Утвердить основные критерии и показатели независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ на 2017 год:**

**3.1. Открытость и доступность информации об организации:**

3.1.1. Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

3.1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

3.1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

3.1.4. Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных\* (%).

* 1. **Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

3.2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

3.2.2. Доля получателей удовлетворенных комфортностью условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, спорт инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных\* (%);

3.2.3. Доля лиц\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных\* (%);

3.2.4. Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%);

3.2.5. Материально-техническое обеспечение организации(баллы);

3.2.6. Соответствие площадей помещений организации установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам (балл);

3.2.7. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы (%).

* 1. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

3.3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных\* (%);

3.3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных\* (%);

3.3.3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов (%).

* 1. **Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:**

3.4.1. Доля лиц, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных\* (%);

3.4.2. Доля лиц, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных\* (%);

3.4.3. Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг).

* 1. **Результативность предоставления социальных услуг:**
     1. Количество проведенных мероприятий и их соответствие плану работы;

3.5.2. Доля лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от числа опрошенных\* (%);

3.5.3. Наличие кружков (секций) и их разнообразие (0-10 баллов)

3.5.4. Доля лиц, охваченных услугами дополнительного образования (%);

3.5.5. Количество посетителей (среднее число в месяц).

* 1. **Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни**
     1. Доля лиц, считающих удобным режим работы организаций, от числа опрошенных\* (%).

Председатель Гордеев В.И.