

Ярославская региональная общественная организация
«Центр социального партнерства»

**Оценка качества оказания услуг
организациями социальной сферы
и методика оценки изоляторов
временного содержания МВД**

2015

УДК 338.46+343.26(041)
ББК У9(2)0-82+С9+Х628.40
О-93

Авторы-составители:

А.В. Соколов, Е.А. Исаева, В.К. Антонов, Т.Ю. Аполлонова

О-93

Информационно-методическое издание

Оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы и методика оценки изоляторов временного содержания МВД

В брошюре представлен опыт внедрения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, физической культуры и спорта. Представлены методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, социальные услуги в сфере культуры и социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Также отдельно выделены несколько методик независимой оценки:

- методика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- методика независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования детей;
- методика оценки изоляторов временного содержания МВД.

УДК 338.46+343.26(041)
ББК У9(2)0-82+С9+Х628.40

СОДЕРЖАНИЕ

Внедрение независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, физической культуры и спорта	4
Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность	12
Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта	25
Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями	34
Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры	50
Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания	57
Методика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность	77
Методика независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования детей.....	96
Методика оценки изоляторов временного содержания МВД.....	110

Внедрение независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, физической культуры и спорта

Важной задачей государства является обеспечение должного качества услуг, предоставляемых организациями, работающими в социальной сфере. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжению Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» и другим нормативным актам, инициировано создание независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Данная система предполагает активное включение представителей общественности в работу по оценке деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, культуры, спорта, здравоохранения, социального обслуживания.

Нормативно-правовое регулирование внедрения независимой оценки

Ключевым актом федерального уровня в настоящий момент является Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». Документ сравнительно новый, который должен послужить началом нового этапа как разработки нормативного регулирования независимой оценки, так и практических аспектов ее проведения.

Содержание акта условно можно разделить на четыре тематических блока:

- 1) культура;
- 2) социальное обслуживание;
- 3) медицина;
- 4) образование.

Закон совершенно не затрагивает физическую культуру и спорт, хотя это направление является очень важным и точно так же, как и четыре поименованных выше, нуждается во внедрении независимой оценки.

Закон содержит перечень статей нормативных актов, регламентирующих проведение независимой оценки, в которые необходимо внести соответствующие

щие изменения. Закон регламентирует создание специфической независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования. Данное направление включает в себя два блока:

- 1) независимая оценка качества подготовки обучающихся;
- 2) независимая оценка качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

В первом случае речь идет об оценке качества самого образования, что возможно только при участии специализированных профильных «оценщиков». Во втором же случае речь идет об оценке работы именно организаций, о том, какие созданы условия, насколько они комфортны для обучающихся и так далее, оценивается внешняя составляющая. Этот блок как раз под силу оценить и представителям общественности.

Статьи, регламентирующие внедрение независимой оценки в сферах культуры, социального обслуживания и медицины, являются типовыми.

Базовым актом Правительства России является распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 N 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы». В нем содержится конкретный список мероприятий по формированию системы независимой оценки; информация о сроках реализации данных мероприятий, ответственных исполнителях по каждому направлению, а также о результатах проделанной работы.

Отраслевыми профильными документами являются следующие:

— «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» (приказ Минкультуры России от 30.09.2013 N 1505);

— «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» (приказ Минтруда России от 30.08.2013 N 391а);

— «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240);

— «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта» (приказ Минспорта России от 19.03.2013 N 121);

— «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

Акты детально регламентируют вопросы проведения независимой оценки, содержат разделы, в которых прописаны положения об объектах, субъек-

тах, инструментарии независимой оценки. Весьма емко описаны критерии и показатели, которые должны быть положены в основу независимой оценки, имеются положения, касающиеся вопросов применения полученных результатов.

Важно отметить, что Министерство спорта Российской Федерации определило Ассоциацию организаций спортивной подготовки в качестве общественного оператора, осуществляющего деятельность по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

Барьеры во внедрении независимой оценки

Процесс внедрения независимой оценки качества услуг в социальной сфере находится на первоначальной стадии, но уже на этом этапе возникли проблемы, причины возникновения которых установлены экспертами. Чаще всего, по мнению большинства экспертов, проблемы становления системы независимой оценки сводились к следующим.

1. Отсутствие независимости субъекта оценки, их некомпетентность — невозможность углубления «оценщиков» в матчасть в силу своей общественной, а не профессиональной заинтересованности, а также отсутствие знаний во вверенной области.

2. Недостаток/отсутствие информации, связанной с работой различных органов социальной сферы, о механизме оценки и т.д. Нет широкого анонсирования системы и, следовательно, понимания её конкретных целей, задач и результатов. При этом понимание данного процесса есть только у включенных в его реализацию общественников, а также некоторых органов власти, с которыми это связано напрямую. Между тем некоторые представители учреждений социальной сферы вообще не информированы о том, что подобный процесс уже запущен. Поэтому необходимо вести специальную просветительскую деятельность.

3. Низкая активность граждан, НКО. Общественники пока слабо вовлекаются в данный процесс, что объясняется недостатком информации. При её распространении необходимо на конкретных примерах показывать, что общественная оценка может влиять на качество услуг. Важная составляющая в том, что если общественники слабо вовлекаются в систему, то процесс выявления общественного интереса заторможен. А по идее, общественные советы — это один из каналов его выявления. Необходимо повышать уровень компетенции и концентрации усилий по отраслям. Должен сформироваться корпус экспертов, умеющих на грамотном и понятном властям языке объяснить общественный интерес.

4. Отсутствие методики (плана) проведения оценки, системы объективных критериев, опыта. На данном этапе сложно говорить о том, как будет осуществляться механизм оценки. Общественные советы не должны замыкаться

в себе — им необходимо постоянно ориентироваться на общественное мнение по той или иной проблеме. Жёстко и требовательно нужно подходить к составлению инструментов измерения. Нужно тщательно проверять системы разбалловки. Любой инструментарий должен проходить общественное обсуждение. Важно создать такую систему оценки, чтобы по определённой проблеме на всех уровнях было единое понимание приоритетов.

5. Наличие вопросов относительно статуса будущих советов, границ сферы их ответственности. Пока не ясно, смогут ли они влиять на работу ведомств, насколько будут обязательны для исполнения рекомендации и заключения советов. В советы должны попасть те, кто знает ситуацию и хочет добиться положительных изменений.

6. Формализм подхода со стороны власти. Властным структурам невыгодно допускать «лишний» контроль за своей деятельностью, поэтому есть вероятность формирования лояльных власти общественных советов, работающих «для галочки».

7. Возможность возникновения у потенциальных членов советов конфликта интересов, так как предполагается, что они будут экспертами в конкретной сфере, а значит, могут и работать в ней. Советы должны формироваться из по-настоящему заинтересованных людей. Найти их непросто, так как некоторые вопросы требуют очень глубокой проработки.

8. Методы отбора кандидатов в советы и комиссии. Многие эксперты высказываются за отбор на открытой основе. При этом кандидаты должны подтвердить свою компетентность.

9. Отсутствие определенности в решении вопроса, кто будет заниматься контролем работы системы. Во главе создаваемых структур должны быть заинтересованные люди. Но также должен быть налажен контроль их работы со стороны. Вследствие этого возможен конфликт полномочий сторон. Поэтому важно наделить создаваемые структуры свободой действий, и в то же время наладить систему контроля эффективности их работы.

10. Вместе с формированием данной системы стоит задача повышения общей культуры оценки, которая сегодня не на высоком уровне. Нужно научить людей, работающих в этой сфере, выражать свои мнения в форме конкретных рекомендаций. Надо разработать методы отбора кандидатов в комиссии и советы, особенно в попечительские, и повышать общую культуру оценки.

Вопрос в том, как сделать оценку реально независимой и одновременно такой, чтобы она вела к отстаиванию общественных интересов с точки зрения качества социальных услуг.

Наибольшее влияние на процесс формирования системы оценки качества услуг в социальной сфере в Ярославской области способны оказать региональные и местные органы власти (губернатор и его аппарат, мэр города и его администрация), что оказалось вполне предсказуемо. Однако если оценку отдать администрациям, власти, то общественности будет сложно повлиять на решение проблем в этой сфере.

Представители же органов власти заявляют, что нуждаются в четко сформулированной, единой позиции общественности. Есть запрос на общественный интерес. Одновременно существует ведомственная оценка услуг. При этом система не должна дублировать ведомственную систему оценки. Формирование независимой оценки призвано выяснить, существуют ли расхождения между ведомственной и независимой оценкой. На практике же власти сталкиваются с запросами отдельных общественных объединений и лидеров по своим узким сферам деятельности. Таким образом, выступление общественности единым фронтом может придать ей силу.

Формирующаяся система призвана выявлять общественный интерес в разных сферах. Во главу поиска общественного интереса нужно ставить работу на результат, конкретное решение проблем. И если рассматривать формирование системы оценки качества услуг как результат, нужно акцентировать внимание на то, что независимая оценка — это один из способов такого решения проблем.

Когда проводятся подобного рода исследования, информация об учреждениях становится более доступной большим слоям населения. Их деятельность становится более прозрачной. В этом есть просветительская составляющая, которая помогает выявить общественный интерес. Система независимой оценки может позволить людям формировать интересы, так как они не всегда сформулированы, артикулированы.

Чтобы найти баланс интересов между обществом и властью, необходимо менять мнение друг о друге в сторону реальной готовности к партнёрским отношениям.

В этой ситуации до сторон необходимо донести, прежде всего, важность и необходимость партнёрства секторов общества в решении социальных вопросов. Залогом этого является, помимо прочего, равенство сторон и умение слушать друг друга. Делаться это должно на основе накопления опыта в процессе практических шагов друг к другу. Для власти это означает задачу показать, что общество может влиять на ситуацию в принятии решений. Это должны быть конкретные примеры учёта позиции НКО, показывающие, в чём именно состоит их вклад. Для НКО это будет самым главным стимулом к работе сообща. Пока еще существует проблема доверия. Общественники не верят, что если они попытаются повлиять на ситуацию, то это действительно найдет отражение в законодательных актах и др. В каких-то случаях общество опасается, что при попытке указать на недостатки, оно лишится той поддержки со стороны органов власти, которая имеется.

Независимая оценка в Ярославской области

В Ярославской области система независимой оценки внедряется департаментом культуры, департаментом труда и социальной поддержки населения, департаментом здравоохранения и фармации, департаментом образования.

Нормативная же база в части регулирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению, гораздо более скудная. Одна из ключевых проблем — отсутствие актов профильных департаментов. А те акты, которые уже приняты, являются мало проработанными, формальными и шаблонными. Ситуация на региональном уровне осложнена и тем, что текстов некоторых нормативных актов просто нет в информационно-правовых системах, а следовательно, — в свободном доступе для ознакомления с ними.

Не удалось найти ни одного нормативного акта, непосредственно утверждающего методические рекомендации по формированию и реализации системы независимой оценки.

Упоминания о данной системе содержатся в «дорожных картах», принятых Правительством ЯО по отдельным сферам.

Раздел 8 постановления Правительства ЯО от 18.03.2013 N 249-п (ред. от 09.07.2014) «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации изменений в отраслях социальной сферы, направленных на повышение эффективности здравоохранения в Ярославской области» содержит ссылку на приказ департамента здравоохранения и фармации Ярославской области от 13.12.2013 N 3078 «О независимой оценке качества работы государственных учреждений здравоохранения Ярославской области». Из того же Раздела 8 следует, что «совместно с общественными организациями области, входящими в Совет общественных организаций по защите прав пациентов при департаменте здравоохранения и фармации Ярославской области, проведено анкетирование пациентов по оценке удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинской помощи; утверждена методика рейтингования интернет-сайтов государственных медицинских организаций, в соответствии с которой ГБУЗ ЯО «Медицинский информационно-аналитический центр» проведено рейтингование интернет-сайтов государственных медицинских организаций.

Приняты также постановление Правительства ЯО от 21.05.2014 N 470-п «О Плана мероприятий («дорожной карте») по реализации изменений, направленных на повышение эффективности сферы культуры в Ярославской области, и признании утратившим силу постановления Правительства области от 13.03.2013 N 227-п»; постановление Правительства ЯО от 23.04.2013 N 435-п (ред. от 19.05.2014) «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению эффективности и качества образовательных услуг в Ярославской области»; постановление Правительства ЯО от 13.03.2013 N 226-п (ред. от 30.04.2014) «О плане мероприятий («дорожной карте») по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Ярославской области на 2013-2018 годы». Все эти постановления построены по стандартной схеме. Они содержат перечень основных мероприятий, в который как раз и входит внедрение независимой оценки качества работы соответствующих организаций. Также определены ответственные исполнители и сроки реализации мероприятий.

Общественный совет, работающий при департаменте труда и социальной поддержки населения, к апрелю 2014 года составил рейтинг деятельности учреждений социального обслуживания, состоящий из 55 организаций. Для этого были проведены анкетирование потребителей и персонала учреждений с целью изучения мнения о качестве услуг и условиях работы; сбор статистических данных и расчет оценочного балла качества работы учреждений. Также разработана Форма мониторинга реализации Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)».

Департамент здравоохранения и фармации с 2012 года публикует рейтинг медицинских организаций. Совет общественных организаций по защите прав пациентов при департаменте разрабатывает предложения и рекомендации по вопросам оказания медпомощи, например, о лекарственном обеспечении. Также проводится анкетирование пациентов медицинских организаций. С итогами анкетирования и рейтингами можно ознакомиться на сайте департамента.

При департаменте образования создан общественный совет, в функции которого входит определение порядка независимой оценки качества организаций образования, а также обобщение и анализ общественного мнения и рейтингов о качестве их работы. В 2015 году проводится независимая оценка дошкольных учреждений.

В 2014 году также была проведена оценка качества работы учреждений культуры Ярославской области. Для проведения независимой оценки Министерство культуры России провело закупку на оказание услуг по созданию автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры. В конкурсе победила Автономная некоммерческая организация «Рейтинговое агентство независимой оценки качества услуг в различных социальных сферах (культуры, образования, науки, здравоохранения, спорта)». Для проведения независимой оценки Министерством культуры был создан специальный сайт, на котором проводилась оценка учреждений культуры Ярославской области, сводились данные по различным показателям оценки (controlquality.ru). На данном портале размещены профильные нормативно-правовые акты, методические указания, личные кабинеты учреждений, результаты проведенной оценки. Получатели услуг учреждений культуры могли высказать свое мнение по качеству работы данных учреждений. Оценка учреждений культуры была представлена в виде четырех рейтингов:

- общая оценка;
- оценка удовлетворенности потребителей;
- оценка открытости;
- оценка внутренней эффективности.

Рекомендации

Можно сформулировать общие рекомендации по формированию и внедрению независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги населению:

- создать необходимую региональную ведомственную нормативно-правовую базу, регламентирующую порядок проведения независимой оценки;

- определить региональный орган межведомственного контроля внедрения и мониторинга независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги населению;

- закрепить минимально необходимое финансовое обеспечение внедрения независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги населению;

- обеспечить публичность процедуры формирования советов при органах исполнительной власти, курирующих независимую оценку качества предоставления социальных услуг населению, вовлечение максимального количества заинтересованных субъектов;

- при формировании общественных советов нужно ввести фильтры, обеспечивающие включение в них профессионалов, способных заниматься независимой оценкой;

- проведение обучение заинтересованных сторон процедурам разработки методик независимой оценки, практике осуществления независимой оценки;

- вовлечь руководителей НКО и гражданских активистов в работу Общественных советов и процедуру проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг населению (в том числе посредством включения их в составы оценочных комиссий и обсуждения результатов оценок);

- разработать модельные методики оценки качества предоставления социальных услуг в сфере образования, здравоохранения, социального обеспечения, культуры, физкультуры и спорта в Ярославской области;

- разработать модель создания итогового документа работы общественного совета, учитывающего каналы поступления информации о работе органа или учреждения, критерии оценки, полномочия совета, контроль исполнения решений;

- разработать процедуры выработки и реализации предложений по улучшению качества работы учреждений организаций, оказывающих социальные услуги населению;

- разработать рекомендации по рейтингованию учреждений и организаций, оказывающих социальные услуги населению;

- провести публичное обсуждение проектов методик оценки качества предоставления социальных услуг в сфере образования, здравоохранения, социального обеспечения, культуры, физкультуры и спорта;

- провести публичное обсуждение результатов оценки качества предоставления социальных услуг в сфере образования, здравоохранения, социального обеспечения, культуры, физкультуры и спорта (в том числе рейтингов учреждений).

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность¹

1. Общие положения

Независимая оценка качества образования (далее — НОКО) — оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, 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 через:

— привлечение к оценке качества образования общественных и общественно-профессиональных организаций, негосударственных, автономных некоммерческих организаций, отдельных физических лиц в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества образования;

— координацию действий федеральных и региональных органов исполнительной власти, негосударственных структур, общественных, общественно-профессиональных организаций по повышению качества условий образовательного процесса, реализуемых образовательными организациями образовательных программ, результатов освоения образовательных программ, определяемых федеральными государственными образовательными стандартами и потребностями потребителей образовательных услуг;

— совершенствование содержания и способов организации образовательного процесса в образовательных организациях для достижения соответствия результатов освоения образовательных программ современным требованиям в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами;

— мероприятия по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

Результаты НОКО могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

1. Обучающимися и их родителями (законными представителями):

— в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;

— для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;

1 Утверждены Заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б.Повалко 1 апреля 2015 г.

— для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;

2. Организационными, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:

— оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;

— оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и/или иных заинтересованных организаций;

— определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

3. Заинтересованными организациями:

— для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.

4. Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:

— в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

5. Федеральными и региональными органами исполнительной власти:

— в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, и др.;

2. Проведение независимой оценки качества подготовки обучающихся (НОК ПО)

1. Независимая оценка качества подготовки обучающихся проводится по инициативе участников отношений в сфере образования в целях подготовки информации об уровне освоения обучающимися образовательных программ или их частей, предоставления участникам отношений в сфере образования информации о качестве подготовки обучающихся, в том числе:

— определение соответствия качества подготовки обучающихся требованиям реализуемых программ;

— выявление факторов, влияющих на качество подготовки обучающихся (в том числе применяемых образовательных технологий, методик, приемов обучения, учебно-методических комплексов);

— выявление уровня образовательных достижений различных групп обучающихся;

— выявление динамики изменения качества подготовки обучающихся;

— определение степени эффективности принимаемых управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках,

разработке программы по развитию системы образования и др.) на различных уровнях системы образования (включая уровень образовательной организации);

— создание необходимой базы информационно-аналитических материалов для принятия управленческих решений на различных уровнях системы образования (включая уровень образовательной организации), направленных на повышение качества подготовки обучающихся.

2. Участниками отношений в сфере образования могут выступать обучающиеся;

— родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся;

— педагогические работники и их представители;

— организации, осуществляющие образовательную деятельность;

— работодатели и их объединения;

— федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления.

3. Организации, осуществляющие независимую оценку качества подготовки обучающихся, устанавливают виды образования, группы обучающихся и/или образовательных программ или их частей, в отношении которых проводится независимая оценка качества подготовки обучающихся, а также условия, формы и методы проведения независимой оценки качества подготовки обучающихся.

В качестве оператора, ответственного за проведение НОК ПО, могут привлекаться различные организации, такие как:

— организации, подведомственные органу управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в субъекте Российской Федерации (муниципалитете). Например, центры оценки качества образования и/или подведомственные региональным органам управления образованием организации дополнительного профессионального образования, осуществляющие, кроме прочего, функции по проведению процедур независимой оценки качества образования (далее — организации ОКО, организации-операторы);

— некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации;

— коммерческие организации, имеющие опыт в проведении процедур НОК ПО;

иные организации, обладающие необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования.

При проведении ведомственной независимой оценки качества образования привлечение организаций на роль организации-оператора может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме государственного (муниципального) задания.

Финансовое обеспечение деятельности организаций-операторов осуществляется со стороны заказчика.

Виды работ, услуг, которые могут входить в техническое задание для организаций-операторов:

- разработка методики и инструментария проведения НОК ПО;
- разработка инструктивных и методических материалов;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ПО, формирование баз данных;
- разработка программного обеспечения для сбора и/или анализа указанных данных;
- обработка и анализ информации, получаемой в ходе НОК ПО;
- проведение апробации разработанного инструментария для оценки качества подготовки обучающихся;
- подготовка отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей);
- иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

НОК ПО осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования в соответствии с критериями и требованиями российских, иностранных и международных организаций.

4. В целях осуществления НОК ПО органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие управление в сфере образования, органы местного самоуправления:

- создают условия для развития организаций ОКО;
- создают условия для формирования и развития кадрового потенциала для осуществления НОК ПО на региональном уровне;
- координируют работу субъектов НОК ПО на региональном уровне;
- организуют разработку рекомендаций по проведению НОК ПО на муниципальном уровне и уровне образовательных организаций;
- организуют разработку методических рекомендаций по преподаванию отдельных предметов и дисциплин на основе результатов независимой оценки качества подготовки обучающихся.

5. Организации, осуществляющие образовательную деятельность, обеспечивают:

- сбор необходимой информации и ее представление организации, осуществляющей НОК ПО, в соответствии с требованиями оценочной процедуры;
- необходимые условия для проведения оценочной процедуры в соответствии с инструктивными методическими материалами, которые разрабатывает организация ОКО;
- по результатам участия в процедурах независимой оценки разрабатывает план мероприятий по улучшению качества подготовки обучающихся;

— использует результаты НОК ПО для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;

— обеспечивает открытость и доступ к информации об осуществлении НОК ПО на всех ее этапах.

6. Организации-операторы.

Функционал организаций-операторов определяется рамками соответствующего технического задания, заказа. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ПО организациям-операторам могут быть переданы следующие функции:

— установление видов образования, групп обучающихся и (или) образовательных программ или их частей, в отношении которых проводится НОК ПО;

— определение условий, форм и методов проведения НОК ПО;

— определение размеров выборки и периодичность проведения НОК ПО;

— разработка методики и инструментария проведения НОК ПО, в том числе анкет для сбора контекстной информации;

— разработка инструктивных методических материалов;

— сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ПО, формирование баз данных;

— разработка (при необходимости) соответствующего программного обеспечения для сбора и/или анализа указанных данных;

— обработка, анализ и интерпретация результатов процедур НОК ПО;

— подготовка отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей).

7. Процедуры НОК ПО осуществляются в целях:

— повышения эффективности управления образованием;

— повышения качества подготовки обучающихся;

— корректировки подходов к подготовке и повышению квалификации педагогических и руководящих работников;

— популяризации подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;

— развития разнообразия образовательных программ при сохранении единого образовательного пространства.

8. При подготовке управленческих решений на уровне региона, муниципального образования на основе результатов НОК ПО органы исполнительной власти, осуществляющие управление в сфере образования, обеспечивают:

— информационное сопровождение процедур НОК ПО, открытость методик, на основе которых они проводятся;

— условия для предоставления образовательными организациями в открытом доступе в сети «Интернет» достоверных данных, полученных в ходе НОК ПО.

Значительному повышению качества принимаемых решений на основании НОК ПО способствует всестороннее обсуждение не только результатов, но и основных характеристик процедуры оценки с экспертным и профессиональным сообществами, работодателями и их объединениями, общественными советами, а также самими участниками образовательных отношений и заинтересованными гражданами.

Результаты НОК ПО могут быть использованы при формировании рейтингов и других форм представления результатов оценочных процедур.

3. Проведение независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (НОК ОД)

1. Функции НОК ОД:

— определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

— ориентирование потребителей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

— обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

— обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;

— повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

2. Для выполнения работ (оказания услуг) по проведению НОК ОД могут привлекаться организации-операторы, в том числе:

— федеральные организации, осуществляющие функции по оценке качества образования;

— организации, подведомственные федеральным и региональным органам управления образованием и осуществляющие функции по оценке качества образования в данном субъекте Российской Федерации (в соответствующем муниципалитете);

— иные организации, которые обладают необходимым кадровым потенциалом и опытом работы в сфере оценки качества образования, социологических исследований, рейтингования организаций социальной сферы.

К осуществлению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций в установленном законодательством Российской Федерации порядке могут быть привлечены:

— некоммерческие организации, деятельность которых имеет социальную направленность и обеспечивается специалистами, имеющими соответствующий уровень квалификации;

— коммерческие рейтинговые агентства (при условии наличия в регионе (муниципалитете) достаточных финансовых ресурсов для проведения рейтингования образовательных организаций), имеющие опыт создания рейтингов организаций социальной сферы.

Привлечение организаций на роль оператора НОК ОД может быть осуществлено на конкурсной основе или в форме государственного (муниципального) задания.

Виды работ, услуг, которые могут входить в техническое задание для организаций-операторов:

— разработка методики и инструментария проведения оценки;

— сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОК ДО, формирование баз данных;

— обработка и анализ информации, полученной в ходе НОК ДО;

— распространение (публикация, организация обсуждения и др.) результатов проведенной оценки;

— иные виды работ, услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

3. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД органы управления образованием реализуют следующие функции:

— формируют общественные советы по проведению НОК ОД. Формирование таких общественных советов осуществляется с обязательным участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее — общественные организации). В случае если при органе управления образованием уже существует действующий общественный совет, функции и полномочия по проведению НОК ОД могут быть возложены на него. Делегирование полномочий по проведению НОК ОД действующему общественному совету может осуществляться только при условии согласования с соответствующим общественным советом;

— утверждают Положение об общественном совете по проведению НОК ОД. В случае делегирования полномочий по проведению НОК ОД уже суще-

ствующему общественному совету орган управления образованием должен утвердить внесение изменений и дополнений в Положение соответствующего общественного совета;

- разрабатывают с учетом предложений общественного совета по проведению НОК ОД техническое задание для организации ОКО (организации-оператора);

- размещают информацию о результатах НОК ОД на своих официальных сайтах и официальном сайте Минобрнауки России;

- рассматривают и учитывают в своей управленческой деятельности результаты НОК ОД, рекомендации по совершенствованию системы образования, предоставленные общественным советом по проведению НОК ОД;

- обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Для этого могут быть использованы сервисы интерактивного голосования, электронное анкетирование, обсуждение на открытых коммуникативных площадках (форумах).

Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение НОК ОД, а также при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

4. Общественные советы по проведению НОК ОД:

- определяют перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится НОК ОД;

- формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных, муниципальных контрактов, заключаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, органами местного самоуправления с организацией оператором;

— устанавливают при необходимости критерии НОК ОД (дополнительно к установленным пунктом 4 статьи 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» критериям);

— проводят НОК ОД с учетом информации, представленной организацией-оператором;

— представляют соответственно в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, органы местного самоуправления результаты НОК ОД, а также предложения об улучшении их деятельности.

Общественный совет по НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав указанного общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом государственной власти, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в сети «Интернет».

5. Для обеспечения условий и качества проведения НОК ОД организации, осуществляющие образовательную деятельность, выполняют следующие функции:

— предоставляют в открытом доступе в сети «Интернет» отчет о результатах самообследования, а также информацию о своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации¹;

— по результатам участия в процедурах НОКО разрабатывают, согласовывают с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, и органами местного самоуправления и утверждают планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций;

— используют результаты НОКО для решения задач, отраженных в образовательной программе (программах) организации, а также с целью повышения эффективности деятельности, достижения результатов освоения образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;

1 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 29); Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»; приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию» (зарегистрирован в Минюсте России 28 января 2014 г. N 31135); приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 N 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией» (зарегистрирован в Минюсте России 27 июня 2013 г. N 28908).

— могут принимать участие в общероссийских, международных сопоставительных мониторинговых исследованиях.

6. Основные критерии и соответствующие параметры оценки деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, регламентируются соответствующим законодательством Российской Федерации¹.

В качестве основных критериев НОК ОД выступают:

— 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.

Данные критерии являются обязательными при проведении НОК ОД. Дополнительно к ним органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления могут включить в проведение НОК ОД иные критерии, отражающие характеристики образовательных организаций и программ, важные для соответствующей системы образования.

Введение (при необходимости) дополнительных критериев НОК ОД осуществляется общественным советом по проведению НОК ОД.

7. НОК ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Каждая процедура НОК ОД может охватывать различные группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Группы участников таких процедур могут формироваться следующим образом:

— полный охват всех организаций определенного типа;

— выборочный охват организаций определенного типа.

При выборочном охвате необходимо точно определить характеристики организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на основании которых будет проводиться отбор участников НОК ОД.

В частности, это могут быть:

— характеристики контингента обучающихся (например, школы, работающие в сложном социальном контексте);

— территориальная отнесенность (например, дошкольные образовательные организации, расположенные в сельской местности);

— ведомственная принадлежность;

— объемные показатели организации, осуществляющей образовательную деятельность (например, малокомплектные школы);

— специализация образовательных программ;

— иные характеристики.

1 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 95.2); Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован в Минюсте России 2 февраля 2015 г. N 35837).

8. Процедуры НОК ОД осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг. Они призваны способствовать:

- развитию конкурентной среды в системе образования;
- популяризация подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ.

Информация о результатах НОК ОД размещается органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

Результаты оценки являются значимыми для широкого круга заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и других заинтересованных групп пользователей. Необходимо обеспечивать свободный доступ к полученным результатам НОКО.

9. Подробная информация об осуществляемых в субъекте Российской Федерации процедурах НОК ОД должна размещаться в открытом доступе и содержать:

- описание методов и индикаторов, используемых при формировании Форм образовательных организаций;
- сведения о баллах для каждого отдельного индикатора, используемых для расчета итогового/комплексного индикатора;
- анализ и интерпретацию полученных в ходе оценочных процедур результатов.

При формировании Форм организаций, осуществляющих образовательную деятельность, или реализуемых ими образовательных программ необходимо учитывать специфику факторов, влияющих на качество предоставления образовательных услуг (территориальное расположение, направленность образовательных программ, особенности контингента обучающихся и др.).

Все информационные источники, используемые для построения Форм, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и/или проверки представляемых данных (данные ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

Формы, представленные в открытом доступе, должны содержать механизмы обратной связи, по которым отдельные пользователи или образовательные организации, включенные в Формы, могут получить разъяснения о методологии, направить свои комментарии.

При построении Форм в сфере общего и дополнительного образования детей целесообразно опираться на «Принципы рейтингования в образовании Российской Федерации», утвержденные Общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014 года.

4. Результаты независимой оценки качества образования могут быть представлены в различных формах (далее — Формы):

Рейтинг — это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой участники оценки (организации, осуществляющие образовательную деятельность, образовательные программы или системы образования) сравниваются между собой и размещаются в итоговом списке в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. Как правило, размещение осуществляется по принципу «от лучших — к худшим».

Рэнкинг — это форма представления результатов оценки качества образования, при которой участников можно упорядочить по любому из имеющихся показателей. В отличие от рейтинга, это не зафиксированная форма, а база данных для получения всех интересующих вариантов ранжирований исходного списка.

Таблица лиг — это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой участники разбиваются на некоторое количество групп (лиг) в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям. Все участники, вошедшие в одну группу (лигу), считаются примерно равными по данным показателям.

Топ лучших — это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой выделяются только те участники, которые попали в список «лучших». Количество «лучших» для топа определяют организаторы (заказчики) оценки. Для этого используют, как правило, круглые числа: Топ-100. Список «лучших» может также определяться самими оценками, полученными участниками при проведении оценочной процедуры. В этом случае «лучшие» — это те, кто получил оценку не ниже заданного порога.

Аналитические материалы — это форма обобщенного представления результатов оценки качества образования, при которой индивидуальные оценки участников могут вообще не упоминаться, либо использоваться в качестве единичных отдельных примеров. Аналитические материалы могут быть оформлены как инфографика либо как текстовый документ. Примерами текстовых аналитических материалов являются публичные доклады, отчеты о результатах и перспективах деятельности образовательных организаций и систем.

5. Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов для формирования и развития независимой оценки качества образования

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 — 2015 годы;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»);

Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. N 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации»;

Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 — 2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. N 295;

Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. N 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

Приказ Минобрнауки России от 13 августа 2013 г. N 951 «О создании рабочей группы по реализации плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 — 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р»;

Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

«Принципы рейтингования в образовании Российской Федерации», утвержденные Общественной Палатой Российской Федерации в марте 2014 г. http://www.oprf.ru/files/2014dok/rejting_obrazovanie01122014.pdf;

В качестве инструктивно-методической базы в части подготовки информации о результатах работы образовательной организации рекомендуется использовать письмо Минобрнауки России от 28 октября 2010 г. N 13-312 «О подготовке публичных докладов».

Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта ¹

Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее — методические рекомендации), подготовлены с целью оказания методической помощи исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, общественным объединениям, ответственным за формирование и организацию работы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Методические рекомендации разработаны Министерством спорта Российской Федерации в целях обеспечения реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Методические рекомендации разработаны на основе изучения и использования существующего российского опыта оценки эффективности деятельности организаций различной организационно-правовой формы, с учетом текущего состояния и тенденций, происходящих в стране в сфере деятельности организаций, предоставляющих услуги населению, а также в сфере физической культуры и спорта.

Предлагаемые методические рекомендации представляют собой механизм стандартизированной оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, на основе наиболее приемлемых, адекватных и соответствующих текущему моменту показателей.

Методические рекомендации предназначены для использования в своей деятельности органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, представителями организаций, осуществляющих оценку качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

1 Утверждены Приказом Министерства спорта Российской Федерации от 19 марта 2013 г. N 121

I. Общие вопросы организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Под организациями, оказывающими социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, в настоящих методических рекомендациях понимаются государственные (муниципальные) образовательные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере физической культуры и спорта (далее — организации).

1.1. К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, относятся: детско-юношеские спортивные школы, специализированные детско-юношеские спортивные школы олимпийского резерва, детско-юношеские спортивно-адаптивные школы, специализированные адаптивные детско-юношеские спортивные школы, детско-юношеские клубы физической подготовки, адаптивные детско-юношеские клубы физической подготовки, училища олимпийского резерва.

2. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере физической культуры и спорта, вправе предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки качества работы и формирования рейтингов их деятельности.

2.1. В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в системе независимой оценки на них распространяются все требования и нормы, устанавливаемые и применяемые к организациям, оцениваемым в рамках системы.

3. Основными координаторами и кураторами работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, являются:

— на федеральном уровне — Министерство спорта Российской Федерации;

— на региональном уровне — органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации;

— на муниципальном уровне — органы местного самоуправления муниципальных образований.

4. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, организуется и проводится специально сформированными для целей системы независимой оценки общественными структурами (далее — Общественными советами), состав которых формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона «Об общественной палате Российской Федерации».

4.1. Общественные советы могут быть созданы органами исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

4.2. Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета утверждаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. В рамках своей компетенции и в соответствии с полномочиями органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления вправе не создавать Общественный совет, а определить в качестве партнера и общественного оператора по реализации системы независимой оценки действующее общественное объединение (далее — Общественный оператор), уставные цели и задачи которых соответствуют целям организации системы независимой оценки.

4.4. В соответствии с п. 3 настоящего Приказа Общественным оператором определена Ассоциация организаций спортивной подготовки.

II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Работа участников независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Общественный совет, Общественный оператор при организации деятельности по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, руководствуются в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и настоящими методическими рекомендациями.

Общественный совет, Общественный оператор при организации оценки качества:

2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета, Общественного оператора, уровня оценки (федеральный, региональный, муниципальный) и специфики деятельности перечень организаций для оценки качества их работы.

2.2. Определяет критерии качества работы организаций, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

2.3. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых организаций, в том числе с помощью он-лайн голосования, организации работы «горячих линий» и «телефонов доверия», анкетирования клиентов организаций.

2.4. Определяет порядок оценки качества работы организаций на основании критериев эффективности работы организаций, определенных и утвержденных Общественным советом, Общественным оператором.

2.5. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы организаций, также формирует не реже одного раза в два года рейтинги их деятельности.

2.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации.

2.7. Направляет в Министерство спорта Российской Федерации, органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

б) информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги их деятельности;

в) предложения об улучшении качества их деятельности.

3. Организации, оказывающие социальные услуги в сфере физической культуры и спорта:

3.1. Обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению.

3.2. Размещают на официальном сайте организации в сети Интернет результаты своей работы, результаты общественного мнения о качестве работы организации, рейтинги деятельности организации.

3.3. Рассматривают результаты оценки качества работы организаций и разрабатывают меры по улучшению качества работы учреждения.

4. Органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления:

4.1. Оказывают содействие и поддержку Общественным советам, Общественным операторам при организации работы по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

4.2. Размещают на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, Общественного оператора, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности организаций.

4.3. Рассматривают возможность поощрения организаций, определенных лучшими по итогам рейтинга.

4.4. Разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы организаций с учетом мнения и предложений Общественного совета, Общественного оператора и информирует общественность о ходе их реализации с размещением данной информации в сети Интернет.

5. Периодичность и этапы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта:

5.1. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, и рейтингование указанных организаций проходит ежегодно.

5.1. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

5.1.1. Формирование перечня организаций, участвующих в системе независимой оценки качества.

5.1.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы организаций.

5.1.3. Формирование рейтингов качества работы организаций.

5.1.4. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы организаций.

5.1.5. Подготовка предложений по повышению качества работы организаций и представление их в адрес заинтересованных организаций и ведомств.

6. В качестве информационной базы и основы для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, используются:

— данные федерального статистического наблюдения по формам 5-ФК и 3-АФК;

— дополнительные сведения, предоставляемые организациями в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящих методических рекомендаций;

— информация и сведения, размещенные на сайте организации в сети Интернет;

— информация и сведения, полученные в ходе изучения общественного мнения и мониторинга деятельности организаций.

6.1. Данные федерального статистического наблюдения по формам 5-ФК и 3-АФК, а также сведения в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящих методических рекомендаций представляются:

— детско-юношескими спортивными школами и специализированными детско-юношескими школами олимпийского резерва независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, имеющими статус юридического лица, районным (городским) органам управления физической культурой и спортом, органам местного самоуправления муниципальных образований: поселений, муниципальных районов, городских округов вышестоящей организации (ведомству) по подчиненности до 15 января после отчетного периода;

— районными (городскими) органами управления физической культурой и спортом, органами местного самоуправления муниципальных образований: поселений, муниципальных районов, городских округов органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области физической культуры и спорта до 25 января после отчетного периода;

— органами исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъекта Российской Федерации в Министерство спорта Российской Федерации в срок до 10 февраля.

6.2. После получения и обработки форм 5-ФК, 3-АФК и дополнительных сведений в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящих методических рекомендаций данные сведения в обобщенном виде направляются в Общественные советы, Общественным операторам соответствующего уровня для организации работы и использования при оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

6.3. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций в сети Интернет, изучение общественного мнения и деятельности организаций проводится Общественным советом, общественным оператором самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке органов исполнительной власти и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

III. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Критерии качества работы организаций характеризуют доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом, Общественным оператором.

2. Показатели оценки качества деятельности организаций охватывают все ключевые сферы деятельности организации и делятся на две группы:

1 группа — показатели, характеризующие качество оказания организацией социальных услуг;

2 группа — показатели, характеризующие результативность оказания организацией социальных услуг.

2.1. Показатели, характеризующие качество оказания организацией социальных услуг, и методика расчета:

2.1.1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией (единиц жалоб):

$$Ч_{ж} = K_{ж} \times K,$$

где:

$K_{ж}$ — кол-во обоснованных полученных жалоб за год на качество услуг;

K — коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$Ч_T = K_T \times K,$$

где:

K_T — кол-во зарегистрированных случаев травматизма за год;

K — коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов:

$$T'_k = \left(\frac{T_{kb+1}}{T_{b+1}} \right) / \left(\frac{T_{kb}}{T_m} \right),$$

где:

T_{kb+1} — количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в году, следующем за базовым;

T_{b+1} — общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения в году, следующем за базовым;

T_{kb} — количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

T_b — общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, в базовом году.

2.1.4. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы:

$$Z'_{mto} = \left(\frac{Z_{mto+b+1}}{Z_{b+1}} \right) / \left(\frac{Z_{mto}}{Z_b} \right),$$

где:

$Z_{mto+b+1}$ — расходы учреждения на материально техническое обеспечение в году, следующем за базовым;

Z_{b+1} — расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;

Z_{mto} — расходы учреждения на материально техническое обеспечение в базовом году;

Z_b — расходы на содержание учреждения в базовом году.

2.2. Результативность (конечный результат) оказания организацией социальных услуг и методика расчета:

2.2.1. Сохранность контингента (человек):

$$\text{ЧЗ} = \text{ЧЗ}_{6+1} / \text{ЧЗ}_6, \text{ где:}$$

ЧЗ_{6+1} — численность занимающихся в учреждении в году, следующем за базовым;

ЧЗ_6 — численность занимающихся в учреждении в базовом году.

2.2.2. Доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание (%):

$$P = P_{6+1} / P_6,$$

где:

P_{6+1} — количество присвоенных разрядов в году, следующем за базовым;

P_6 — количество присвоенных разрядов в базовом году.

3. Общий — итоговый балл для организации рассчитывается как сумма всех значений показателей оценки деятельности.

3.1. На основании полученного результата организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой экспертной оценки.

3.2. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т.е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

3.3. В связи с различиями в обеспеченности ресурсами следует формировать несколько рейтингов для учреждений различных уровней:

- федеральные учреждения;
- региональные учреждения;
- муниципальные городские учреждения;
- сельские муниципальные учреждения.

3.4. Для учреждений адаптивной физической культуры и спорта составляется свой рейтинг с разделением по принадлежности.

IV. Использование рекомендаций

1. Методические рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- для формирования публичной отчетности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- при проведении нефинансового аудита деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- подготовке обоснованных политических и управленческих решений в отношении организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, оптимизации и модернизации процессов в сфере де-

тельности указанных организаций, в том числе при распределении бюджетных средств;

— для формирования открытой системы взаимодействия организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, с заинтересованными сторонами;

— для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества исполнения программ, дальнейшего совершенствования деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями ¹

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации подготовлены в целях реализации статьи 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Федеральный закон N 323-ФЗ) и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 — 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

2. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

3. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии со статьей 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ и проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

4. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

5. Согласно статье 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный N 35321) (далее — приказ Минздрава России N 787н).

1 Утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240

6. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

7. Информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет») в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 февраля 2015 г., регистрационный N 36153) (далее соответственно — приказ Минздрава России N 956н, официальные сайты):

на официальном сайте Минздрава России;

на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

на официальных сайтах органов местного самоуправления;

на официальных сайтах медицинских организаций.

8. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» определяются Министерством финансов Российской Федерации (часть 13 статьи 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ).

II. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

9. В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного

самоуправления (далее — уполномоченные органы) создаются условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

10. В соответствии с пунктами 2, 3, 6 части 4 статьи 79.1 Федерального закона N 323-ФЗ уполномоченные органы формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и утверждают соответствующие положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на существующие при этих уполномоченных органах общественные советы (далее — общественные советы).

Так, в соответствии с положением об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации функции по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, возложены на Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 октября 2013 г. N 736).

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, ежегодно до 1 февраля текущего года направляют в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в соответствующие общественные советы сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год по форме согласно приложению N 1 (далее — сведения о медицинских организациях).

12. Общественные советы с учетом обязательного проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в каждой медицинской организации не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утверждают перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов.

13. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного ока-

заявления гражданам медицинской помощи, уполномоченные органы размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и на сайтах медицинских организаций анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (приложение N 2 и приложение N 3 к настоящим Методическим рекомендациям) в виде интерактивной формы.

При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет как на официальных сайтах этих органов, так и на официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

14. Обработка результатов анкетирования производится только на официальных сайтах уполномоченных органов.

Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации ежемесячно направляются уполномоченным органом в общественный совет.

15. В случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе уполномоченные органы и медицинские организации обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются медицинскими организациями и уполномоченным органом в общественный совет. Представление сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе завершается 1 ноября текущего года.

16. Общественные советы до 1 декабря текущего года на основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и сводных данных по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами, рассчитывают для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением к приказу Минздрава России N 787н):

16.1. В амбулаторных условиях:

16.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

— пункт 1.1 — указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

— пункты 1.2, 1.3 — на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

— пункты 1.4, 1.5 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

— пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

— пункт 2.2 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

16.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

— пункт 3.1 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

— пункты 3.2, 3.3 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

— пункты 4.1, 4.2 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

— пункты 5.1, 5.2 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма — 73 балла).

16.2. В стационарных условиях:

16.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

— пункт 1.1 — указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте www.bus.gov.ru;

— пункты 1.2, 1.3 — на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

— пункты 1.4, 1.5 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

— пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

— пункт 3.1 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

— пункт 3.2 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

— пункт 3.3 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

— пункт 4.1, 4.2 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

— пункт 5.1, 5.2, 5.3 — на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма — 75 баллов).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением общественного совета, которое направляется в уполномоченные органы и размещается на их официальных сайтах в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».

16.3. Уполномоченный орган, при котором создан этот общественный совет, в месячный срок рассматривает поступившее решение общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

16.4. Уполномоченные органы размещают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (пункт 8 настоящих Методических рекомендаций).

Приложение №1

к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

Медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

Наименование субъекта Российской Федерации					
N п/п	Полное наимено- вание медицин- ской организации	Фактический адрес медицин- ской организа- ции ¹	Амбула- торные условия +/-	Стацио- нарные условия +/-	Адрес официаль- ного сайта медицин- ской организации в сети «Интернет»

Руководитель
органа государственной власти
субъекта Российской Федерации
в сфере охраны здоровья

¹ В случае нахождения структурных подразделений по нескольким адресам указываются все адреса по месту нахождения и наименования структурного подразделения.

Приложение N 2

к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

Полное наименование медицинской организации

Месяц, год текущий

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специально оборудованного туалета

4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача)?

- да
- нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- с использованием сети Интернет
- в регистратуре лично
- лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

нет

да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

да

нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

нет

да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

да

нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (ФИО, график работы, № кабинета и др.)?

да

нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

раз в месяц

раз в квартал

раз в полугодие

раз в год

не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

- да
- нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

- да
- нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней

- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- да

Кто был инициатором благодарения?

- я сам(а)
- персонал медицинской организации

Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

Приложение N 3

к Методическим рекомендациям
по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями,
утвержденным приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

 *

Полное наименование медицинской организации

 *

Месяц, год текущий

 *

1. Госпитализация была:

- плановая
- экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- круглосуточного пребывания
- дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- отсутствие свободных мест ожидания
- состояние гардероба
- состояние туалета
- отсутствие питьевой воды
- санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

- до 120 мин.
- до 75 мин.
- до 60 мин.
- до 45 мин.
- до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

- да
- нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- нет
- да

Необходимость:

- для уточнения диагноза
- с целью сокращения срока лечения
- приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- да
- нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку

15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- да
- нет

Что не удовлетворяет?

- уборка помещений
- освещение, температурный режим
- медицинской организации требуется ремонт
- в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- да
- нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да
- нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

- да
- нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- нет
- да

Кто был инициатором благодарения?

- я сам(а)
- персонал медицинской организации

Форма благодарения:

- письменная благодарность (в журнале, на сайте)
- цветы
- подарки
- услуги
- деньги

Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры ¹

1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее — Методические рекомендации), разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

2. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее — общественные советы).

3. Независимая оценка качества работы учреждений культуры (далее — независимая оценка) основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- иные эксперты.

¹ Утверждены приказом Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. N 1505

5. Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее также — Перечень).

6. Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия учредителя (далее — Уполномоченный орган), включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет») и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

7. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется общественный совет.

8. Общественные советы вправе:

- формировать перечни учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;
- определять критерии и показатели качества работы учреждений культуры, включая: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- выбирать организацию-оператора;
- устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений культуры, периодичность проведения мониторинга;
- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;
- направлять в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, а также предложения по организации

независимой оценки, улучшению качества работы учреждений культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

9. Рейтинг учреждений культуры рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

10. Рекомендуемое количество учреждений культуры для проведения независимой оценки — не менее 5.

11. Проведение независимой оценки определено пунктами 16 — 21 настоящих Методических рекомендаций. Для реализации пунктов 18 — 20 рекомендуется привлекать организацию-оператора.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), после их одобрения общественным советом.

12. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) ценовую доступность получения услуги;
- 4) время ожидания в очереди при получении услуги;
- 5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

13. Для расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждений;
- 3) опрос (анкетирование получателей социальных услуг в сфере культуры).

14. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
- информацию от общественных объединений;
- информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;
- информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методиче-

ских рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

— формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

— доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях культуры, средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения культуры (при наличии).

16. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

17. На I «Организационном» этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений культуры;

3) утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций культуры; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений культуры).

18. На II «Подготовительном» этапе рекомендуется:

1) провести анализ мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах учреждений культуры указанных пяти типов;

4) разработать программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы учреждений культуры, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах учреждений культуры;

5) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы учреждений культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений культуры;

6) создать автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества работы учреждений культуры для их передачи в соответствующий общественный совет.

19. На этапе III «Сбор первичной информации» рекомендуется:

1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

20. На этапе IV «Анализ и оценка качества работы учреждений культуры» рекомендуется:

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений культуры и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг учреждений культуры;

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

21. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» рекомендуется:

1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки учреждений культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения разработать предложения по улучшению качества работы учреждений культуры.

22. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

23. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет в уполномоченный орган предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

24. Учреждения культуры на основании предложений уполномоченного органа и общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее — планы мероприятий) по рекомендованной форме плана (приложение N 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

25. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

— непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

— позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

26. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

27. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

— обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

— определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

— своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.

Приложение N 1
к Методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы государственных
(муниципальных) учреждений,
оказывающих социальные услуги
в сфере культуры, утвержденным
приказом Минкультуры России
от 30 сентября 2013 г. N 1505

**План
мероприятий по улучшению качества работы
учреждения культуры**

Наименование учреждения культуры: _____

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

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания¹

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее соответственно — организации социального обслуживания, Методические рекомендации), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (далее — независимая оценка), а также оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки (далее — общественные советы).

2. Под независимой оценкой в целях Методических рекомендаций понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания (далее — рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Участниками независимой оценки являются:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- организации социального обслуживания;
- граждане — получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

4. Под организациями социального обслуживания для целей Методических рекомендаций понимаются государственные (муниципальные) учреж-

¹ Утверждено Приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. N 391а

дения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

5. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

6. К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания, относятся: комплексные центры социального обслуживания населения; территориальные центры социальной помощи семье и детям; центры социального обслуживания; социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних; центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социальные приюты для детей и подростков; центры психолого-педагогической помощи населению; центры экстренной психологической помощи по телефону; центры (отделения) социальной помощи на дому; дома ночного пребывания; специальные дома для одиноких престарелых; стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками); геронтологические центры, а также иные учреждения социального обслуживания населения.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее — Перечень).

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

8. Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на проведение независимой оценки (далее — Уполномоченный орган), на который возлагается:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет») и официальных сай-

тах организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

9. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом формируется общественный совет.

10. Общественные советы:

— формируют Перечни;

— определяют критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания;

— устанавливают порядок проведения независимой оценки организаций социального обслуживания на основании принятых показателей качества работы организаций социального обслуживания, с учетом пунктов 21 и 22 Методических рекомендаций;

— организуют работу по изучению, обобщению и анализу общественно-го мнения о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

— направляют в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы организаций социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них;

— осуществляют иные функции, определяемые Уполномоченным органом в положении об общественном совете.

11. Состав общественного совета формируется из числа представителей всероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере социального обслуживания, образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций, других заинтересованных организаций и независимых экспертов. При формировании состава общественного совета необходимо обеспечить представительство от общественных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих социальные услуги в учреждениях. При этом следует обеспечить отсутствие конфликта интересов в отношении членов общественного совета.

12. Уполномоченный орган обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет».

13. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, он-лайн трансляций заседаний, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период.

14. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

— типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

— видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;

— видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;

категорий получателей социальных услуг.

15. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются в соответствии с Перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций социального обслуживания, а также рекомендациями, предусмотренными пунктом 14 Методических рекомендаций.

16. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется десятибалльная система оценки, которая утверждается общественным советом.

17. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять не реже одного раза в год.

18. Уполномоченный орган определяет организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее — организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Уполномоченный орган обеспечивает участие общественных советов в определении организации-оператора.

19. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 28 — 33 Методических рекомендаций.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее — интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

20. Независимую оценку могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее — иные организации, осуществляющие независимую оценку).

Результаты независимой оценки, проведенной иными организациями, осуществляющими независимую оценку, подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Уполномоченный орган иными организациями, осуществляющими

независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Уполномоченный орган.

21. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

— уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

— полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

— наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

— доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

— 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);

— соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

— удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

— доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

— доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

— доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

— доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

— доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех— или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

— доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

— доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

— число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

— удовлетворенность качеством питания (%);

— удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

22. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 21 Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

23. Для расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

— получателей социальных услуг;

— работников организаций;

— руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;

— представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

24. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

— результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

— информацию общественных объединений;

— информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

— информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

25. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, организациям социального обслуживания с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организации социального обслуживания, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением N 1 к Методическим рекомендациям, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания, средствах массовой информации, сети «Интернет».

26. Информацию о деятельности организации социального обслуживания рекомендуется размещать на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

27. Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

28. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

29. На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания приведен в приложении N 2 к Методическим рекомендациям).

30. На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования — сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

31. На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания;

8) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

32. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания I_k рассчитывается по следующей формуле:

$$Ик = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

k_i^{10} — значение показателя k_i по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении № 3 к Методическим рекомендациям);

w_i — значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i по десятибалльной шкале в соответствии с приложением N 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	0,55

33. Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i — значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ — максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ — минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i — значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ — минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ — максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей k_i в исходной единице измерения устанавливается общественным советом методом экспертных оценок.

34. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией социального обслуживания — оператором Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

35. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

36. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее — планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением N 4 к Методическим рекомендациям.

37. Организации социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

38. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

39. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

Приложение N 1

к методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 30 августа 2013 г. N 391а

Перечень информации и документов, рекомендуемых к размещению организациями социального обслуживания на информационных стендах, в средствах массовой информации, сети «Интернет»

1. Информация:

а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии);

б) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

в) о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

г) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о руководителе организации социального обслуживания, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при их наличии);

е) о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

з) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств

физических и (или) юридических лиц;

и) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

л) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы организации социального обслуживания.

2. Документы:

а) копия устава организации социального обслуживания;

б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями);

в) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы организации социального обслуживания;

г) копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

д) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;

е) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение N 2

к методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 30 августа 2013 г. N 391а

Примерный образец

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
(в зависимости от типа организации
социального обслуживания)**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

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. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

хорошо информирован(а)

слабо информирован(а)

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют
(указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- да
- нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал(а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- полностью
- частично
- не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение N 3

к методическим рекомендациям
по проведению независимой системы
оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 30 августа 2013 г. N 391а

Перечень показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 10)
1. Открытость и доступность информации об организации:		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7
2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8
4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	8
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:		

1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	10
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	8
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:		
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	7
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	8
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:		
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	9
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	9
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:		

1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	10
2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех— или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	9
3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	8
4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	Официальная статистика	10
5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8
6) удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	9
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан — получателей социальных услуг	8

Приложение N 4

к методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки
качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере
социального обслуживания населения,
утвержденным приказом Минтруда России
от 30 августа 2013 г. N 391а

Форма

План Мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания: _____

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

Методика независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится в **целях** предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Объект оценки — образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность.

Предмет оценки — условия оказания образовательной услуги.

При проведении оценки качества образовательной деятельности используются методы контент-анализа, анализа документов, анкетирования обучающихся и их родителей. Эффективность данных методов обусловлена максимальной приближенностью к тем способам поиска информации и получения услуг, к которым прибегают потребители образовательной услуги.

Оценка проводится путем сопоставления параметров с нормативными требованиями, требованиями к условиям предоставления услуг, которые опираются на ожидания потребителей, а также путем фиксации субъективных оценок потребителей образовательной услуги и наблюдателей.

Порядок проведения мероприятий по сбору информации

Организация контент-анализа официальных сайтов (кабинетное исследование)

Оценка содержания и технологических характеристик веб-сайтов образовательных организаций производится дистанционно. Результаты оценки содержания сайта фиксируются в рабочей карте по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности и навигационной доступности материалов.

Организация анализа документов

Оценка ряда параметров оценивания проводится на основании документов, предоставляемых образовательной организацией по запросу. Результаты оценки фиксируются в рабочей карте по заданным параметрам с использованием критериев наличия документа или содержательной оценки по заявленным в методике параметрам.

Организация анкетирования потребителей образовательной услуги

Анкетирование обучающихся (Приложение 2) производится в помещении образовательной организации по единому опросному листу в учебном классе по согласованию с администрацией в отсутствие учителя.

Анкеты заполняют обучающиеся 4-х, 9-х, 11-х классов. Если количество обучающихся данной возрастной группы меньше рекомендованного, необходимо опросить обучающихся годом младше — 3-х, 8-х, 10-х классов.

В крупных школах с несколькими классами в параллелях нужно выбрать один класс из параллели, желательно общей специализации.

Анкетирование родителей (Приложение 3)

Анкеты заполняют родители обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов. Если количество родителей обучающихся данной возрастной группы меньше рекомендованного, необходимо опросить родителей обучающихся годом младше — 3-х, 8-х, 10-х классов. Анкетирование производится через интернет-дневник по единому опросному листу.

Рекомендованное количество респондентов для общеобразовательных организаций при проведении анкетирования в рамках независимой оценки качества образовательных услуг приведено в Таблице 1.

Таблица 1. Рекомендованное количество респондентов

Количество обучающихся в школе	Количество опрошенных обучающихся	Количество опрошенных родителей
Менее 30 человек	Не менее 5 человек	Не менее 3 человек
31-199 человек	Не менее 10 человек	Не менее 6 человек
200-400 человек	Не менее 30 человек	Не менее 15 человек
Более 400 человек	Не менее 50 человек	Не менее 25 человек

Инструментарий исследования

В соответствии со ст. 95.1 Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» проводится по таким критериям, как:

- 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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, с предварительным обсуждением на общественном совете.

Показатели, утвержденные приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», представлены в Таблице 2.

Содержательное раскрытие показателей через оценочные признаки произведено в рабочей карте (Приложении 1). Каждому из оценочных признаков присвоено рамочное значение и вес, который позволяет произвести обоснованный расчет показателя в баллах.

Присвоение баллов каждому показателю производится пропорционально максимальному суммарному значению по формуле:

Сумма значений оценочных признаков * Максимальное значение показателя

Максимальное суммарное значение оценочных признаков

* вес

Таблица 2.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Критерии	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее — организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций — информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
	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 (от 0 до 10)
	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 (от 0 до 10)
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Материально-техническое и информационное обеспечение организации ¹	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)

1 Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации

	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 (от 0 до 10)
	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Согласно статье 95.2 Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Независимая оценка общеобразовательных организаций Ярославской области проводится в соответствии с графиком (Приложение 4).

Порядок проведения рейтингования

Методика независимой оценки качества работы качества образовательной деятельности позволяет проводить комплексное сравнение организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с точки зрения их информационной доступности и открытости, комфортности, доброжелательности, вежливости и компетентности работников, а также удовлетворенности качеством образовательной деятельности.

Каждая организация по совокупности оценок параметров получает свою оценку по каждому из показателей. Действующая в Ярославской области методика кластеризации образовательных учреждений позволяет сравнивать образовательные организации схожие по

- специфике реализуемой образовательной программы (выраженная через тип и вид учреждения),
- социокультурным особенностям внешнего окружения школы (определяемые через особенности поселения, в котором расположено ОУ)
- количеству обучающихся в ОУ.

Рейтинги составляются путем выставления места в рамках каждого кластера:

- по каждому из показателей
- по каждому из четырех критериев.

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя		Макс	Источник информации
			Рамочное	Вес		
Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее — организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее — сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций — информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Наличие на официальном сайте информации:	0-2	1	нет — 0; неполная информация — 1; полная информация — 2	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
		о федеральных государственных образовательных стандартах, образовательных стандартах	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
		о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
		Наличие на официальном сайте: плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
		отчета о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
		отчета о результатах самообследования	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1 сайт школы
		документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	2 сайт школы
		копии устава образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1 сайт школы
		результаты проверок органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний	0-2	1	нет — 0 присутствует информация о результатах проверок и о планах устранения нарушений — 2	2 сайт школы
		самооценки школы	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1 сайт школы
		наличие информации об образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1 сайт www.bus.gov.ru
		Актуальность информации на сайте школы	0-2	1	информация обновляется реже 1 раза в месяц — 0 информация обновляется не реже 1 раза в месяц — 1 информация обновляется не реже 2 раз в месяц — 2	2 сайт школы
		Доля обучающихся, считающихся информированными о деятельности образовательной организации. Достаточным	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование обучающихся
		Доля родителей обучающихся, считающихся информированными о деятельности образовательной организации. Достаточным	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				31

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Наличие на официальном сайте сведений: о персональном составе педагогических работников об уровне образования педагогических работников	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт школы
		о квалификации педагогических работников	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт школы
		об опыте работы педагогических работников	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт школы
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков			8	
	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 возможностей внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Наличие на официальном сайте возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации Наличие на официальном сайте информации: о режиме, графике работы о контактных телефонах об адресах электронной почты Оценка структуры сайта	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
			0-3	1	не логична и / или мало понятна — 0 логична и понятна — 1	сайт
		Оценка времени, потребовавшегося для получения ответа по телефону	0-3	1	невозможно дозвониться — 0; потребовалось набрать номер несколько раз — 1; дозвонились с первого раза — 3	звонок по телефону

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
		Оценка полноты ответа на вопрос, заданный по телефону	0-3	1	ответ на вопрос не получен — 0; получена неполная информация — 1; получен подробный ответ — 3	звонок по телефону
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				11
	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг на официальном сайте организации	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг, на официальном сайте организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт школы
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону		0-1	1	нет — 0 есть — 1	скан журнала учета обращений, либо другая форма фиксации	
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по электронной почте		0-1	1	нет — 0 есть — 1	скан журнала учета обращений, либо другая форма фиксации	
Максимальное суммарное значение оценочных признаков					3	
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Доля обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	анкетирование обучающихся
		Доля родителей обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных родителей обучающихся	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				10

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации	
			Рамочное	Вес	Комментарий		Макс
	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Наличие в образовательной организации условий для обеспечения обучающихся горячим питанием	0-2	1	нет — 0 есть — 2	2	запрос
			0-100%	0,03	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	3	анкетирование обучающихся
			0-100%	0,03	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	3	анкетирование родителей
						8	
	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Доля обучающихся, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5	анкетирование обучающихся
			0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5	анкетирование родителей
	Организация внеурочной деятельности	Максимальное суммарное значение оценочных признаков				10	
			0-3	1	5 и более направлений — 3 3-4 направления — 2 2 направления — 1 1 направление — 0	3	запрос
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				3	

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации		
			Рамочное	Вес	Комментарий		Макс	
	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	Доля обучающихся, занятых дополнительным образованием	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5	запрос	
		Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на муниципальном уровне	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	1	запрос
		Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на региональном уровне	0-2	1	нет — 0 есть — 2	2	2	запрос
		Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на федеральном уровне	0-3	1	нет — 0 есть — 3	3	3	запрос
	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	Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на федеральном уровне	0-4	1	нет — 0 есть — 4	4	4	запрос
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				15	15	

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
						5
			0-5	1	нет — 0 есть 1 элемент — 1 есть 2 элемента — 2 есть 3 элемента — 3 есть 4 элемента — 4 есть 5 элементов — 5	запрос
						5
			0-100%	1		100
Доброжелательность, вежливость работников	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Обеспеченность обучающихся медицинским обслуживанием Наличие медицинского кабинета, имеющего лицензию Наличие в школе педагога-психолога Наличие кабинета педагога-психолога Наличие в школе социального педагога Максимальное суммарное значение оценочных признаков				
	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Наличие элементов доступной среды для инвалидов на кресле-коляске, с порожнем опорно-двигательного аппарата, по зрению, слуху, с особенностями психического развития: — пути движения, — зона обслуживания, — санитарно-бытовые помещения, — средства информации и телекоммуникации, — территория школы				
	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля обучающихся, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных обучающихся				

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации	
			Рамочное	Вес	Комментарий		
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций		Доля родителей, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		100	анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	
		Доля обучающихся, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		100	анкетирование обучающихся
		Доля родителей, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		100	анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций		Доля обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		100	анкетирование обучающихся
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	
		Доля родителей, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		100	анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	
		Доля обучающихся, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		100	анкетирование обучающихся
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации	
			Рамочное	Вес	Комментарий		
			0-100%	1		100	анкетирование родителей
		Доля родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных родителей Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым, от общего числа опрошенных обучающихся	Доля обучающихся, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		100	анкетирование обучающихся
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым, от общего числа опрошенных родителей	Доля родителей, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым, от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		100	анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100	

Приложение 2

Анкета обучающихся

Дорогие ребята!

В вашей школе проводится опрос учащихся с целью оценки некоторых сторон школьной жизни. В анкете, представленной в форме таблицы, вам предлагается выразить степень своего согласия с рядом утверждений, поставив галочку (или любой другой знак) в соответствующем столбце.

№	Утверждение	Согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Скорее не согласен, чем согласен	Не согласен
1	Я знаю всё, что хотел бы знать о своей школе				
2	Я знаю, где можно найти информацию о школьных новостях и услугах				
3	В школьных коридорах часто бывает грязно				
4	В учебных классах всегда чисто				
5	В нашей школе тепло				
6	На переменах классные помещения у нас всегда проветриваются				
7	Мне не хватает времени пообедать в течение большой перемены				
8	Наша столовая чистая и уютная				
9	Туалеты в нашей школе комфортные и всегда чистые				
10	Я чувствую, что в школе заботятся о моем здоровье				
11	Я могу изучать некоторые предметы в дистанционном режиме				
12	Педагоги учитывают мои индивидуальные особенности (состояние здоровья, способности, возможности, семейное положение и др.)				
13	Наши учителя стараются до каждого учащегося донести суть предмета				
14	Учителя уважают учеников				
15	Педагоги в школе доброжелательно относятся к ученикам и готовы им помочь в случае необходимости				
16	Педагоги моей школы тактичны, терпеливы				
17	Наши педагоги ценят инициативу и творческий подход каждого ученика				
18	Учителя очень доступно и понятно преподают новые темы				
19	Я считаю, что полученные мной оценки соответствуют моим знаниям				
20	Материал на уроках преподносится интересно				

21	Уроки всегда проводятся в специализированных кабинетах				
22	Мне не нравится школьная мебель				
23	У нас в школе есть всё для проведения практических и лабораторных работ				
24	Учителя на уроках часто пользуются компьютером, проектором				
25	Я считаю, что наша школа обеспечена современным оборудованием				
26	Мне нравится учиться				
27	Я доволен тем, что я учусь именно в этой школе				
28	В школе я получаю много нужных и полезных знаний				
29	Я бы рекомендовал школу своим родственникам и знакомым				
30	Я хотел бы, чтобы мои дети тоже учились в этой школе				

Приложение 3

Анкета родителей

Уважаемые родители!

В школе проводится опрос родителей с целью определения отношения к различным сторонам образовательного процесса и условиям обучения в школе.

В анкете, представленной в форме таблицы, вам предлагается выразить степень своего согласия с рядом утверждений, поставив галочку (или любой другой знак) в соответствующем столбце.

№	Утверждение	Согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Скорее не согласен, чем согласен	Не согласен
1	Мне не хватает информации о школе, в которой учится мой ребенок				
2	Я знаю, где можно найти информацию о школьных новостях и услугах				
3	Я знаю адрес сайта, электронную почту и телефон школы				
4	Мой ребенок в школе не мерзнет				
5	Мой ребенок не успевает поесть в школе				
6	Я доволен качеством питания моего ребенка в школе				
7	В нашей школе всегда чисто				
8	Я доволен санитарным состоянием всех школьных помещений				
9	Я считаю, что в школе уютно				
10	В школе заботятся о здоровье моего ребенка				
11	Мой ребенок имеет возможность изучать некоторые предметы в дистанционном режиме				
12	Учителя всегда готовы дать рекомендации об индивидуальных особенностях обучения моего ребенка				
13	Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка (состояние здоровья, способности, возможности, семейное положение и др.)				
14	Учителя уважают учеников				
15	Педагоги в школе внимательно относятся к родителям, готовы им предоставить исчерпывающую информацию о ребенке				
16	Педагоги в школе доброжелательно относятся к ученикам и готовы им помочь в случае необходимости				
17	Я считаю, что в нашей школе работают хорошие педагоги				

18	Я считаю, что оценки преподавателей носят объективный характер				
19	Многих наших педагогов можно назвать увлечёнными своей профессией				
20	В учебных кабинетах есть все, что нужно для обучения				
21	Я считаю, что наша школа обеспечена современным оборудованием				
22	Я доволен тем, что мой ребенок учится именно в этой школе				
23	Мой ребенок всегда положительно отзывается о пребывании в школе				
24	В школе мой ребенок получает много нужных и полезных знаний				
25	Я бы рекомендовал школу своим родственникам и знакомым				

Приложение 4

График проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций

Классер	Тип и вид ОУ	Местоположение	Численность обучающихся	Год						
				2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Образовательные учреждения инновационного типа (изучение не менее двух предметов на профильном уровне), лицеи, гимназии, школы с углубленным изучением предметов	независимо	независимо							
2	Вечерние (сменные) общеобразовательные школы	независимо	независимо							
3	Спецкоррекционные, учебно-воспитательные, школы-интернаты	независимо	независимо							
4	Городские «крупные» образовательные учреждения	Ярославль, Рыбинск, Переславль-Залесский, Ростов, Углич, Тутаев	от 400							
5	Городские «малые» образовательные учреждения	Ярославль, Рыбинск, Переславль-Залесский, Ростов, Углич, Тутаев	менее 400							
6	Сельские «крупные» образовательные учреждения	населенные пункты, кроме Ярославля, Рыбинска, Переславля-Залесского, Ростова, Углича, Тутаева	от 200							
7	Сельские «средние» образовательные учреждения	населенные пункты, кроме Ярославля, Рыбинска, Переславля-Залесского, Ростова, Углича, Тутаева	от 31 до 199							
8	Сельские малокомплектные образовательные учреждения	населенные пункты, кроме Ярославля, Рыбинска, Переславля-Залесского, Ростова, Углича, Тутаева	менее 30							

Методика независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования детей

Независимая оценка качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования детей проводится в **целях** предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступных сведений.

Объект оценки — учреждения дополнительного образования детей.

Предмет оценки — условия оказания образовательной услуги.

При проведении оценки качества образовательной деятельности используются методы контент-анализа, анализа документов, анкетирования обучающихся и их родителей. Эффективность данных методов обусловлена максимальной приближенностью к тем способам поиска информации и получения услуг, к которым прибегают потребители образовательной услуги.

Оценка проводится путем сопоставления параметров с нормативными требованиями, требованиями к условиям предоставления услуг, которые опираются на ожидания потребителей, а также путем фиксации субъективных оценок потребителей образовательной услуги и наблюдателей.

Порядок проведения мероприятий по сбору информации

Организация контент-анализа официальных сайтов (кабинетное исследование)

Оценка содержания и технологических характеристик веб-сайтов образовательных организаций производится дистанционно. Результаты оценки содержания сайта фиксируются в рабочей карте по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности и навигационной доступности материалов.

Организация анализа документов

Оценка ряда параметров оценивания проводится на основании документов, предоставляемых образовательной организацией по запросу. Результаты оценки фиксируются в рабочей карте по заданным параметрам с использованием критериев наличия документа или содержательной оценки по заявленным в методике параметрам.

Организация анкетирования потребителей образовательной услуги

Анкетирование обучающихся (Приложение 2) производится в помещении образовательной организации по единому опросному листу в учебном классе по согласованию с администрацией в отсутствии преподавателя.

Анкеты заполняют не менее 20% обучающихся, представляющих все направления деятельности учреждения дополнительного образования детей.

Анкетирование родителей (Приложение 3)

Анкеты заполняют родители не менее 10% обучающихся, представляющих все направления деятельности учреждения дополнительного образования детей. Анкетирование производится через интернет-дневник по единому опросному листу.

Инструментарий исследования

В соответствии со ст. 95.1 Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» проводится по таким критериям, как:

- 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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, с предварительным обсуждением на общественном совете.

Показатели, утвержденные приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», представлены в Таблице 1.

Содержательное раскрытие показателей через оценочные признаки произведено в рабочей карте (Приложение 1). Каждому из оценочных признаков присвоено рамочное значение и вес, который позволяет произвести обоснованный расчет показателя в баллах.

Присвоение баллов каждому показателю производится пропорционально максимальному суммарному значению по формуле:

Сумма значений оценочных признаков * Максимальное значение показателя

Максимальное суммарное значение оценочных признаков

* вес

Итоговое значение показателя округляется до десятых. Вес каждого оценочного признака определяется его долей и значимостью в максимальном суммарном значении.

Итоговое значение показателей удовлетворенности, измеряемое в процентах, рассчитывается как среднее арифметическое оценочных показателей.

Согласно статье 95.2 Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Независимая оценка общеобразовательных организаций Ярославской области проводится в соответствии с графиком (Приложение 4).

Порядок проведения рейтингования

Методика независимой оценки качества работы качества образовательной деятельности позволяет проводить комплексное сравнение организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с точки зрения их информационной доступности и открытости, комфортности, доброжелательности, вежливости и компетентности работников, а также удовлетворенности качеством образовательной деятельности ее потребителей.

Каждая организация по совокупности оценок параметров получает свою оценку по каждому из показателей. Сравнение результатов оценки образовательных организаций, схожих по специфике реализуемой образовательной программы (выраженная через тип и вид учреждения), производится через рейтингование.

Рейтинги составляются путем выставления места в рамках каждой группы:

- по каждому из показателей
- по каждому из четырех критериев.

Таблица 1.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

Критерии	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющих образовательную деятельность	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее — организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее — сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций — информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
	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 (от 0 до 10)

	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 (от 0 до 10)
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Материально-техническое и информационное обеспечение организации ¹	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
	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 (от 0 до 10)
	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

1 Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее — организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее — сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций — информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Наличие на официальном сайте информации: о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	0-2	1	нет — 0; неполная информация — 1; полная информация — 2	сайт
		о структуре и об органах управления образовательной организацией	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт
		о реализуемых образовательных программах	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт
		о численности обучающихся	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт
		о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт
		Наличие на официальном сайте: плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт
		отчета о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт
		документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	сайт
		копии устава образовательной организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
		результаты проверок органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний	0-2	1	нет — 0 присутствует информация о результатах проверок — 1 присутствует информация о результатах проверок и о планах устранения нарушений — 2	сайт
		наличие информации об образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт www.bus.gov.ru
		Актуальность информации на сайте	0-2	1	обновляется реже 1 раза в месяц — 0 обновляется не реже 1 раза в месяц — 1 обновляется не реже 2 раз в месяц — 2	сайт
		Доля обучающихся, считающих информирование о деятельности образовательной организации достаточным	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование обучающихся
		Доля родителей обучающихся, считающих информирование о деятельности образовательной организации достаточным	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				28
	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Наличие на официальном сайте сведений: о персональном составе педагогических работников	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	2 сайт
			0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	2 сайт

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации	
			Рамочное	Вес	Комментарий		
		<p>о квалификационной категории педагогических работников</p> <p>об опыте работы педагогических работников</p> <p>Максимальное суммарное значение оценочных признаков</p> <p>Наличие на официальном сайте возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p> <p>Наличие на официальном сайте информации:</p> <p>о режиме, графике работы</p> <p>о контактных телефонах</p> <p>об адресах электронной почты</p> <p>о проводимых мероприятиях</p> <p>об образовательных услугах</p> <p>Оценка структуры сайта</p> <p>Оценка времени, потребовавшегося для получения ответа по телефону</p>	0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	2	сайт
			0-2	1	нет — 0 неполная информация — 1 полная информация — 2	2	сайт
						8	
			0-2	1	нет — 0 есть — 2	2	сайт
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	сайт
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	сайт
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	сайт
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	сайт
			0-1	1	нет — 0 есть — 1	1	сайт
			0-1	1	не логична и / или мало понятна — 0 логична и понятна — 1	1	сайт
0-3	1	невозможно дозвониться — 0; потребовалось набрать номер несколько раз — 1; дозвонились с первого раза — 3	3	звонок по телефону			

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
		Оценка полноты ответа на вопрос, заданный по телефону	0-3	1	ответ на вопрос не получен — 0; получена неполная информация — 1; получен подробный ответ — 3	звонок по телефону
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				14
		Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательных учреждениях на официальном сайте организации	0-1	1	нет — 0 есть — 1	сайт
		Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по телефону	0-1	1	нет — 0 есть — 1	скан журнала учета обращений, либо другая форма фиксации
		Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг по электронной почте	0-1	1	нет — 0 есть — 1	скан журнала учета обращений, либо другая форма фиксации
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				1
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		Доля обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-100	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование обучающихся
		Доля родителей обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	0-100	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				10

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Доля обучающихся, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование обучающихся
		Доля родителей обучающихся, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья	0-100%	0,05	Полученное значение (в процентах) умножить на вес 0,05	5 анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				10
	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на муниципальном уровне	Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на муниципальном уровне	0-1	1	нет — 0 есть — 1	1 запрос
	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на региональном уровне	Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на региональном уровне	0-2	1	нет — 0 есть — 2	2 запрос
	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на федеральном уровне	Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на федеральном уровне	0-3	1	нет — 0 есть — 3	3 запрос

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
		Наличие за 3 года обучающихся, принимавших участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях на международном уровне	0-4	1	нет — 0 есть — 4	запрос
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				10
	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Обеспеченность обучающихся медицинским обслуживанием	0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
		Наличие педагога-психолога (в штате или по договору совместительства)	0-1	1	нет — 0 есть — 1	запрос
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				2
	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Наличие элементов доступной среды для инвалидов на кресле-коляске, с поражением опорно-двигательного аппарата, по зрению, слуху, с особенностями психического развития: — пути движения, — зона обслуживания, — санитарно-бытовые помещения, — средства информации и телекоммуникации, — территория школы	0-5	1	нет — 0 есть 1 элемент — 1 есть 2 элемента — 2 есть 3 элемента — 3 есть 4 элемента — 4 есть 5 элементов — 5	наблюдение
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				5

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источники информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных обучающихся	Доля обучающихся, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		анкетирование обучающихся
			0-100%	1		анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков			100	
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных обучающихся	Доля обучающихся, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		анкетирование обучающихся
			0-100%	1		анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков			100	
Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных обучающихся	Доля обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		анкетирование обучающихся
			0-100%	1		анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков			100	
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков			100	

Критерий	Наименование показателя	Оценочные признаки	Значение показателя			Источник информации
			Рамочное	Вес	Комментарий	
	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля обучающихся, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		анкетирование обучающихся
		Доля родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родителям и знакомым, от общего числа опрошенных родителей и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля обучающихся, которые готовы рекомендовать организацию родителям и знакомым, от общего числа опрошенных обучающихся	0-100%	1		анкетирование обучающихся
		Доля родителей, которые готовы рекомендовать организацию родителям и знакомым, от общего числа опрошенных родителей	0-100%	1		анкетирование родителей
		Максимальное суммарное значение оценочных признаков				100

Анкета обучающихся

Дорогие ребята!

В вашей организации проводится опрос учащихся с целью оценки условий оказания образовательной услуги. В анкете, представленной в форме таблицы, вам предлагается выразить степень своего согласия с рядом утверждений, поставив галочку (или любой другой знак) в соответствующем столбце.

№	Утверждение	Согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Скорее не согласен, чем согласен	Не согласен
1	Я знаю всё, что хотел бы знать о нашей организации				
2	Я знаю, где можно найти информацию о мероприятиях и услугах организации				
3	В коридорах часто бывает грязно				
4	В учебных помещениях всегда чисто				
5	Здесь всегда тепло				
6	Туалеты комфортные и всегда чистые				
7	Я чувствую, что здесь заботятся о моем здоровье				
8	Педагоги учитывают мои индивидуальные особенности (состояние здоровья, способности, возможности, семейное положение и др.)				
9	Наши преподаватели уделяют время на занятиях каждому обучающемуся				
10	Педагоги уважают учеников				
11	Преподаватели всегда готовы помочь нам в случае необходимости				
12	Педагоги здесь тактичны, терпеливы				
13	Наши педагоги ценят инициативу и творческий подход				
14	Наши преподаватели — настоящие профессионалы				
15	Занятия всегда проходят интересно				
16	Мы всегда занимаемся в оборудованных специализированных помещениях				
17	Мебель здесь мне не нравится				
18	Все занятия обеспечены достаточным количеством оборудования и инвентаря				
19	Я считаю, что наша организация обеспечена современным оборудованием				
20	Сотрудники организации заботятся о создании комфортных условий				

21	Мне здесь нравится				
22	Я не хочу здесь заниматься				
23	То, чему здесь учат, обязательно пригодится мне				
24	Я бы рекомендовал своим родственникам и знакомым записаться сюда на занятия				

Приложение 3

Анкета родителей

Уважаемые родители!

В нашей организации проводится опрос родителей с целью оценки условий оказания образовательной услуги. В анкете, представленной в форме таблицы, вам предлагается выразить степень своего согласия с рядом утверждений, поставив галочку (или любой другой знак) в соответствующем столбце.

№	Утверждение	Согласен	Скорее согласен, чем не согласен	Скорее не согласен, чем согласен	Не согласен
1	Мне не хватает информации об организации, в которой занимается мой ребенок				
2	Я знаю, где можно найти информацию о новостях и услугах организации				
3	Я знаю адрес сайта, электронную почту и телефон организации, в которой занимается мой ребенок				
4	Дозвониться до администрации нашей организации очень сложно				
5	Здесь всегда чисто				
6	Я доволен санитарным состоянием помещений				
7	Я считаю, что здесь уютно				
8	Администрация и педагоги заботятся о здоровье моего ребенка				
9	Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка (состояние здоровья, способности, возможности, семейное положение и др.)				
10	Педагоги всегда готовы дать рекомендации об индивидуальных особенностях обучения моего ребенка				
11	Преподаватели уважают детей				
12	Педагоги внимательно относятся к родителям, готовы им предоставить исчерпывающую информацию о ребенке				

13	Мой ребенок часто жалуется на преподавателей				
14	Педагоги доброжелательно относятся к ученикам и готовы им помочь в случае необходимости				
15	Я считаю, что здесь работают хорошие педагоги				
16	Я не доволен преподавателями, занимающимися с моим ребенком				
17	Многих наших педагогов можно назвать увлечёнными своей профессией				
18	Здесь есть все, что нужно для занятий				
19	Я считаю, что наша организация обеспечена современным оборудованием, инвентарем				
20	Моему ребенку здесь нравится				
21	Я доволен тем, что мой ребенок занимается здесь				
22	Мой ребенок с удовольствием ходит сюда на занятия				
23	На занятиях мой ребенок осваивает нужные навыки				

Методика оценки изоляторов временного содержания МВД

Цели из задачи ОНК при посещении ИВС

- предотвращение нарушений, защита прав, свобод и законных интересов лиц, задержанных, доставленных, арестованных сотрудниками органов внутренних дел либо судами по их инициативе.
- предотвращение нарушений, защита и восстановление прав граждан, потерпевших от правонарушений, а также лиц, обратившихся в органы внутренних дел с заявлениями и сообщениями о правонарушениях и происшествиях.
- привлечение внимание общественности, органов законодательной, исполнительной и судебной власти, местного самоуправления и СМИ к общественно значимым вопросам развития и деятельности правоохранительных органов.

Общественный контроль над ИВС позволяет контролировать не только соблюдение прав человека в деятельности ИВС, но и выявлять нарушения, допускаемые органами внутренних дел, следственными изоляторами, конвойными подразделениями и другими учреждениями, откуда подозреваемые и обвиняемые поступают в ИВС.

ПОДГОТОВКА К ВИЗИТУ

В план посещения ИВС включаются следующие вопросы:

- имеется ли информация об ОНК в ИВС;
- есть ли душевые комнаты, прогулочные дворики, оборудован ли ИВС санпропускниками с дезинфекционными камерами, кладовыми для раздельного хранения чистого и грязного белья и постельных принадлежностей;
- оборудование камер для содержания ИВС санузлами и системами водоснабжения, отделены ли санузлы от жилой части перегородками;
- достаточно ли количество постельных принадлежностей: матрасы, подушки, одеяла, постельное белье;
- есть ли в камерах прикроватные тумбочки;
- освещение камер, необходимое для чтения и письма;
- каковы затраты на питание, обеспечиваются ли калорийность и качество питания;
- имеются ли в ИВС медицинские работники;
- осуществляются ли санитарные мероприятия;
- обеспечивается ли вентиляция камер;
- осмотр внешнего вида задержанных на предмет наличия ссадин, побоев и травм;
- беседа с задержанными для выявления состояния их здоровья: оказывалась ли им медицинская помощь, срок пребывания в ИВС, условия содержания;
- есть ли в ИВС комнаты для свидания с родственниками.

Полномочия ОНК

Посещение членами ОНК ИВС и спецприемников регламентировано приказом МВД РФ № 196 от 6 марта 2009 г., утвердившим «Положение о порядке посещения мест принудительного содержания Органов Внутренних Дел РФ членами ОНК»

В соответствии с Федеральным законом от 10 июня 2008 г. N 76-ФЗ «Об общественном контроле за обеспечением прав человека в местах принудительного содержания» и приказом МВД РФ № 196 от 6 марта 2009 г. члены ОНК вправе:

- посещать ИВС и спецприемники в составе не менее 2 человек без специального разрешения при предварительной подаче устного или письменного уведомления;
- посещать любые комнаты, камеры, карцеры и т.д. за исключением комнат для хранения оружия, дежурных комнат офицеров и т.д.
- беседовать с подозреваемыми и обвиняемыми по вопросам обеспечения их прав в местах принудительного содержания;
- принимать и рассматривать жалобы, предложения и заявления;

- запрашивать у администрации ИВС и получать от нее сведения и документы, необходимые для проведения общественного контроля и подготовки заключений, предложений и обращений;

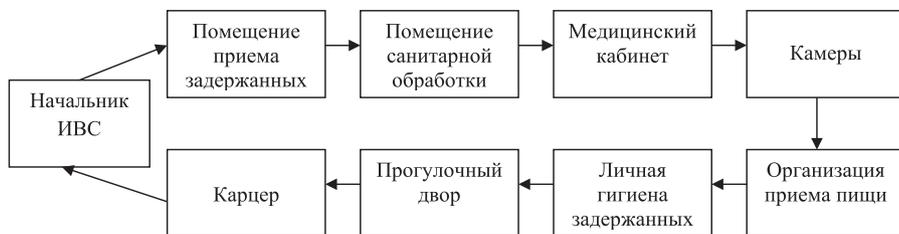
- обращаться к должностным лицам администрации ИВС, органов ВД, прокуратуры, по вопросам обеспечения прав человека.

Согласно Федеральному закону «О содержании под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений» жалобы цензуре не подлежат, и, если администрация ИВС категорически возражает против принятия вами жалоб, необходимо записать ФИО заявителя, предмет жалобы и предложить через администрацию отправить эту жалобу, а на месте попросить ее копию.

Администрация ИВС вправе предоставлять членам ОНК для ознакомления документацию о проведении медицинских осмотров содержащихся лиц, касающуюся предоставления трехразового питания, первой медицинской помощи, проведения санитарной обработки.

По просьбе ОНК администрация может предоставить и иные документы, не содержащие грифа секретности.

ПРИМЕРНЫЙ ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ ИВС



ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ЧЛЕНОВ ОНК НАЧАЛЬНИКУ ИВС

При посещении ИВС члены ОНК информируют руководителя ИВС или лицо его замещающее о целях и задачах настоящей общественной проверки.

Члены ОНК должны стремиться получить от руководителя ИВС следующую информацию:

- о количестве человек, содержащихся в ИВС;
- о количестве содержащихся несовершеннолетних;
- о количестве больных;
- о количестве содержащихся в карцере;
- о лицах, отказывающихся от приема пищи;
- имелись ли случаи смерти в ИВС в течение года;
- наличие в штатном расписании и фактически медицинского работника и график его работы.

Полученные сведения

ПОСЕЩЕНИЕ ПОМЕЩЕНИЯ ПРИЕМА ЗАДЕРЖАННЫХ

Обычно принимают задержанных в дежурном помещении, там же должно быть помещение для обыска, там же производит осмотр задержанного медик.

Согласно приказу МВД и министерства здравоохранения РФ от 31 декабря 1999 года «Инструкция о порядке медико-санитарного обеспечения лиц содержащихся в ИВС органов внутренних дел»

В каждом ИВС должны быть:

- 1) журнал медицинских осмотров содержащихся в ИВС
- 2) журнал санитарного содержания ИВС
- 3) журнал дезинфекции (дезинсекции) одежды и постельных принадлежностей в дезинфекционной камере ИВС.

Посещая помещения приема задержанных, члены ОНК обращают внимание на следующие вопросы:

- техническое и санитарное состояние помещений, температурный режим и освещенность;
- порядок учета (регистрации) поступивших задержанных граждан;
- порядок прохождения и фиксации в журнале медицинских осмотров прибывших граждан, жалоб на состояние здоровья, указания на хронические заболевания, требующие постоянного приема лекарственных средств.
- порядок досмотра и обыска, изъятия личных вещей, запрещенных иметь с собой задержанным. Не допускается ли досмотр в отсутствие владельца, оговорены ли в протоколе досмотра претензии досматриваемого или его отказ поставить подпись, вручена ли обыскиваемому копия протокола, присутствовал ли медработник при проведении «интимного досмотра». (Досмотр вещей проводится в присутствии задержанных при поступлении в ИВС, перед отправкой за пределы, при переводе в другую камеру, медицинский стационар или при водворении в карцер. Производство полного личного обыска или досмотра вещей оформляется протоколом. Протокол подписывается задержанным и сотрудником ИВС, производящим личный обыск или досмотр вещей. Отказ в подписании протокола и претензии оговариваются также в протоколе. Копия протокола вручается под роспись — приказ № 950.)

Наблюдения, замечания и нарушения

ПОСЕЩЕНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ САНИТАРНОЙ ОБРАБОТКИ

Посещая помещения санитарной обработки, члены ОНК обращают внимание на следующие вопросы:

- техническое и санитарное состояние помещений, температурный режим и освещенность;
- наличие и исправность душевых кабин, наличие горячей воды, моющих средств;
- наличие и состояние хранящихся постельных принадлежностей (матрасы, подушки, одеяла, наволочки, простыни, полотенца);
- порядок выдачи и учет выданных спальных принадлежностей.

Наблюдения, замечания и нарушения

ПОСЕЩЕНИЕ МЕДИЦИНСКОГО КАБИНЕТА

Каждое пенитенциарное заведение должно иметь не менее одного имеющего соответствующую квалификацию врача общей медицинской практики.

В тех случаях когда пенитенциарные учреждения не имеют штатного врача, эти заведения должен регулярно посещать врач, работающий по совместительству.

Каждое пенитенциарное учреждение должно иметь персонал, имеющий надлежащую медицинскую подготовку (п. 41 ЕПП)

Члены ОНК при посещении медицинского кабинета проводят его визуальный осмотр, знакомятся с журналами и в беседе с медицинским работником выясняют следующие вопросы:

- техническое и санитарное состояние помещений, температурный режим и освещенность;
- оснащенность медицинскими инструментами, шкафами для хранения лекарственных средств и препаратов;

- наличие лекарственных средств и препаратов;
- журналы медицинских осмотров обратившихся с жалобами на состояние здоровья, выдачи лекарственных средств;
- порядок и учет выдачи лекарственных средств лицам, которым по медицинским показаниям назначен регулярный прием лекарственных средств;
- порядок и регистрация приема медикаментов, отсутствующих в ИВС, где и каким образом хранятся в медпункте ИВС медикаменты, переданные содержащимся в ИВС, отправлены ли такие медикаменты вместе с лицами, убывшими из ИВС. (Разрешается по заключению врача принимать для подозреваемых и обвиняемых медикаменты в тех случаях, когда отсутствует возможность обеспечения ими. Медикаменты должны храниться в медицинском пункте ИВС и выдаваться в установленных дозах и количествах под роспись подозреваемым и обвиняемым (п. 67 ПВР ИВС);
- порядок обращения подозреваемых и обвиняемых за медицинской помощью как во время обхода, так и к любому сотруднику ИВС. (Задержанные могут обращаться за помощью к медицинскому работнику, дежурному или начальнику ИВС во время ежедневного обхода камер. А в случае ухудшения здоровья к сотруднику ИВС, который должен доложить дежурному медицинскому работнику, либо начальнику ИВС. Результаты обхода и оказание медицинской помощи отражаются в журнале медицинских осмотров и в журнале санитарного состояния ИВС. (Ст. 123 ПВР ИВС);
- порядок помещения в стационар больных с острыми инфекционными заболеваниями;
- порядок медицинского освидетельствования при ухудшении здоровья, или при получении травмы. Выдаются ли заключенным по их просьбе копии документов о медицинском освидетельствовании. (При ухудшении здоровья либо в случаях получения телесных повреждений их медицинское освидетельствование производится безотлагательно медицинским работником ИВС. Результаты освидетельствования фиксируются в установленном порядке и сообщаются задержанному.);
- имелись ли случаи телесного повреждения, сколько таких случаев в течение года, проводились ли проверки, какие решения по результатам проверок. (По факту причинения подозреваемому или обвиняемому телесных повреждений проводится проверка, по результатам которой в предусмотренных УПК РФ случаях и порядке решается вопрос о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела (п. 128 ПВР ИВС);
- имелись ли случаи отказа от пищи, какие меры принимались в связи с отказом от пищи, применялись ли меры принудительного кормления. (Если подозреваемый или обвиняемый отказался от приема пищи, начальник ИВС или его заместитель обязаны выяснить причины непринятия пищи и известить об этом лицо или орган, в производстве которых находится уголовное дело, а также прокурора, осуществляющего надзор за исполнением законов в ИВС. Факт отказа от пищи отражается в служебной документации, причины

отказа от пищи устанавливаются в ходе письменного опроса подозреваемого или обвиняемого. В случае обоснованности причин отказа подозреваемого или обвиняемого от приема пищи начальник ИВС, его заместитель либо дежурный ИВС в пределах компетенции принимают меры к удовлетворению предъявленных данным подозреваемым или обвиняемым требований. При отсутствии возможности немедленно выполнить указанные требования подозреваемому или обвиняемому даются соответствующие разъяснения и принимаются меры к их удовлетворению. Подозреваемый или обвиняемый, отказывающийся от приема пищи, содержится, по возможности, отдельно от других подозреваемых и обвиняемых и находится под наблюдением медицинского работника. Меры, в том числе и принудительного характера, направленные на поддержание здоровья отказывающегося от приема пищи подозреваемого или обвиняемого, если его жизни угрожает опасность, осуществляются на основании письменного заключения врача и в присутствии медицинского работника ИВС либо в соответствующем лечебно-профилактическом учреждении государственной и муниципальной систем здравоохранения (п. 129 ПВР ИВС);

- содержатся ли в данный момент в ИВС лица, страдающие онкологическими, венерическими заболеваниями, ВИЧ-инфекцией, туберкулезом, сахарным диабетом или иными заболеваниями, требующие непрерывного наблюдения и лечения. (Лица, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, а также амбулаторном либо стационарном обследовании и лечении по поводу онкологических, венерических заболеваний, ВИЧ-инфекции, туберкулеза, сахарного диабета, других заболеваний, при которых показано непрерывное наблюдение и лечение, обеспечиваются необходимой специализированной медицинской помощью в соответствующих лечебно-профилактических учреждениях государственной и муниципальной систем здравоохранения (п. 22 Инструкции о порядке медико-санитарного обеспечения лиц, содержащихся в изоляторах временного содержания органов внутренних дел (далее — Инструкция), утвержденной приказом МВД России и Минздрава России от 31 декабря 1999 г. № 1115 / № 475);

- Порядок организации медицинского обеспечения подозреваемых и обвиняемых в периоды суток, когда в ИВС отсутствует медицинский работник;

- Порядок контроля и регистрации качества пищи, предоставляемой задержанным;

- Порядок контроля и регистрации санитарного состояния камер, карцера и других помещений ИВС.

Наблюдения, замечания и нарушения

ПОСЕЩЕНИЕ КАМЕР И БЕСЕДА С ЗАДЕРЖАННЫМИ

(визуальный осмотр, инструментальные измерения, беседа с задержанными)

Камера №	Вопросы, подлежащие проверке	Фактическое состояние
№ _____	Техническое и санитарное состояние камеры	
	Количество задержанных в камере	
	Количество спальных мест	
	Наличие и состояние спальных принадлежностей	
	Наличие и исправность сантехнического оборудования	
	Температура воздуха	
	Освещенность	
	Срок нахождения задержанных в ИВС	
	Наличие внешних признаков побоев, травм, ушибов, ссадин	
	Жалобы на условия содержания	
	Жалобы на состояние здоровья	
	Жалобы на медицинское обеспечение	
	Жалобы на качество и количество питания. Наличие посуды.	
	Жалобы на обращение со стороны сотрудников ИВС	
	Свидания с родственниками, защитником (адвокатом) и иными лицами.	
	Другие жалобы задержанных	

Наблюдения, замечания и нарушения

При посещении камер ИВС члены ОНК проверяют и обращают внимание на состояние и оборудование камер, организацию и качество питания, на наличие и качество спального места и спальных принадлежностей, обеспечения предметами личной гигиены и организацию помывки.

Состояние и оборудование камер

Освещенность и температурный режим в камерах определяются Сводом правил 12-95 «Свод правил по проектированию объектов, относящихся к местам содержания под стражей»

Общее освещение должно быть не менее 50 люкс (допуск дневного света) и температура — не менее +18 градусов.

На каждого человека в камере должно быть не менее 4 м², не считая санузла.

Продолжительность нахождения в ИВС до 48 часов, в исключительных случаях, если СИЗО находится в другом населенном пункте, держаться до 10 суток.

При посещении камер ИВС члены ОНК выясняют: имеется ли в камере оборудование, предусмотренное п.45 ПВР ИВС, соответствует ли число посадочных мест за столом числу лиц, находящихся в камере, есть ли перегородки с санузлом, достаточно ли освещение в вечернее время, работает ли в камере кнопка вызова, имеется ли питьевая вода.

(Камеры ИВС оборудуются: индивидуальными нарами или кроватями; столом и скамейками по лимиту мест в камере; шкафом для хранения индивидуальных принадлежностей и продуктов; санитарным узлом с соблюдением необходимых требований приватности; краном с водопроводной водой; вешалкой для верхней одежды; полкой для туалетных принадлежностей; бачком для питьевой воды; радиодинамиком для вещания общегосударственной программы; кнопкой для вызова дежурного; урной для мусора; светильниками дневного и ночного освещения закрытого типа; приточной и/или вытяжной вентиляцией; детскими кроватями в камерах, где содержатся женщины с детьми; тазами для гигиенических целей и стирки одежды, (п. 45 ПВР ИВС).

При выявлении антисанитарного состояния камеры проверьте, внесены ли данные об этом в журнал санитарного содержания ИВС.

(В целях выявления заболевших из числа лиц, содержащихся в ИВС, проверки санитарного содержания помещений ИВС медицинским работником ИВС, в соответствии с графиком работы, производится покамерный обход,

результаты которого заносятся в журнал медицинских осмотров лиц, содержащихся в ИВС, и в журнал санитарного содержания ИВС (п. 26 Инструкции).

Наблюдения, замечания и нарушения

Проверка наличия и качества спального места

Члены ОНК устанавливают следующее:

- имеет ли каждый содержащийся в камере спальное место;
- насколько удобно спальное место для сна;
- качество подушки, матраса, одеяла и постельных принадлежностей;
- есть ли жалобы на наличие клопов и вшей;
- не устроены ли спальные места в два яруса.

(подозреваемые и обвиняемые обеспечиваются спальным местом, постельными принадлежностями, матрасом, постельным бельем, подушкой, одеялом, 3 простынями наволочкой, полотенцем).

Наблюдения, замечания и нарушения

Проверка организации питания

При посещении ИВС и расположенных в нем камер с целью проверки, члены ОНК в процессе беседы с медицинским работником и задержанными выясняют следующие вопросы:

- является ли питание трехразовым;
- получают ли питание лица, доставленные в ИВС в вечернее время;
- соответствует ли питание установленным нормам;
- учитывает ли питание возраст, болезнь или религиозные убеждения

(заключенные, содержащиеся в ИВС, обеспечиваются ежедневно 3-разовым горячим питанием (п. 45 ПВР ИВС);

- выдается ли индивидуальная посуда и ее качество;
- контролируется ли качество питания медицинским работником

Наблюдения, замечания и нарушения

Проверка обеспечения мер для личной гигиены

В отношении помывки, смены белья, обеспечения предметами гигиены и т.д. члены ОНК устанавливают следующее:

- с какой периодичностью моются содержащиеся в ИВС;
- выдается ли им белье;
- имеется ли в ИВС возможность для помывки;
- имеется ли горячая вода для помывки;
- имеется ли возможность для стирки нательного белья;
- выдаются ли моющие средства;
- выдаются ли предметы личной гигиены.

(Не реже одного раза в неделю подозреваемые и обвиняемые проходят санитарную обработку, им предоставляется возможность помывки в душе продолжительностью не менее 15 мин. Смена белья осуществляется еженедельно (п. 47 ПВР ИВС). Бритвенные принадлежности выдаются с разрешения начальника ИВС не реже 2 раз в неделю.(п. 43 ПВР ИВС).

Наблюдения, замечания и нарушения

Проверка прогулочных дворов и проведения прогулки

Члены ОНК из бесед с задержанными и осмотра прогулочных дворов извлекают следующие сведения:

- соблюдается ли продолжительность прогулки;
- есть ли случаи отмены или сокращения времени прогулки

(Подозреваемые и обвиняемые пользуются ежедневной прогулкой продолжительностью не менее одного часа, несовершеннолетние — не менее двух часов, а водворенные в карцер — один час. Продолжительность прогулки устанавливается администрацией ИВС с учетом распорядка дня, погоды, наполнения учреждения и других обстоятельств. Продолжительность прогулок беременных женщин и женщин, имеющих при себе детей в возрасте до трех лет, не ограничивается (п. 130 ПВР ИВС).

Прогулка может быть также досрочно отменена или сокращена в связи с неблагоприятными метеорологическими условиями либо на период возникновения и ликвидации чрезвычайных обстоятельств (побег, массовые беспорядки) и иные осложнения обстановки в режиме особых условий (стихийное бедствие, пожар, санитарный карантин и иные) (п. 134 ПВР ИВС).

- оборудованы ли прогулочные дворики скамейками и навесами от дождя.

(Прогулка проводится на территории прогулочных дворов. Прогулочные двory оборудуются скамейками для сидения и навесами от дождя (п. 132 ПВР ИВС).

Наблюдения, замечания и нарушения

Проверка условий содержания в карцере

При посещении карцера ИВС члены ОНК выясняют и контролируют следующие вопросы:

- обеспечение спальным местом и постельными принадлежностями;
- выводятся ли содержащиеся в карцере на прогулки;
- имеются ли претензии и жалобы по поводу обоснованности водворения в карцер;
- предоставляется ли им свидание с защитником;
- принимаются и передаются ли в указанные адреса жалобы и заявления;
- проводился ли перед водворением в карцер медицинский осмотр и учитывались ли медицинским работником хронические заболевания, психическое состояние, наличие повышенной температуры у помещаемого в карцер и т.д;
- организация и качество питания;
- организация и реализация медицинского обеспечения.

(Подозреваемые и обвиняемые могут быть водворены в одиночную камеру или карцер за притеснение и оскорбление других подозреваемых и обвиняемых; нападение на сотрудников мест содержания под стражей или иных лиц; неповиновение законным требованиям сотрудников мест содержания под стражей или иных лиц либо за оскорбление их; неоднократное нарушение правил изоляции; хранение, изготовление и употребление алкогольных напитков, психотропных веществ; хранение, изготовление и использование других предметов, веществ и продуктов питания, запрещенных к хранению и использованию; участие в азартных играх; мелкое хулиганство).

Наказание в виде водворения в карцер применяется также к подозреваемым и обвиняемым, к которым ранее были применены два и более дисциплинарных взыскания, предусмотренных статьей 38 Федерального закона (ст. 38-40 ФЗ «О содержании под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений») Водворение в карцер осуществляется с обязательным заключением медицинского работника. Содержание одиночное, обеспечение спальным местом и постельными принадлежностями только на время сна. Запрещена переписка, свидания, кроме свиданий с защитниками, разрешена ежедневная прогулка в течение часа (ст. 40 ФЗ «О содержании под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений»).

Наблюдения, замечания и нарушения

Основные ошибки при проведении общественного контроля:

- посещение ИВС в одиночку;
- без предварительного уведомления;
- нарушение положений нормативных актов, регулирующих деятельность ИВС;
- общение с подозреваемыми и обвиняемыми без представителя администрации ИВС;
- невыполнение законных требований представителей администрации;
- незаконное вмешательство в проведение следственных или оперативных действий;
- передача запрещенных продуктов и предметов;

Представление предварительных результатов проверки

Наблюдения, замечания и краткие выводы

« ___ » _____ 2015 г.

Подпись

Фамилия, имя и отчество члена ОНК

Информационно-методическое издание

Оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы и методика оценки изоляторов временного содержания МВД

Подписано в печать 24.07.2015. Формат 60 x 84 1/16

Усл. печ. л. 6,75.

Уч.-изд. л. 5,3. Тираж 370 экз.

Отпечатано:

ИП Дурынин В.В.

г. Ярославль, проспект Машиностроителей, д. 83, оф. 110

ИНН 760300624335

Издание подготовлено ЯРОО «Центр социального партнерства» www.csr-yar.ru в рамках проекта «Внедрение механизмов общественного контроля посредством разработки и апробации методики независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, а также мест принудительного содержания граждан» по региональной программе «Государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Ярославской области» при поддержке Губернатора Ярославской области.

