РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

# Юргинский муниципальный район

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 04 | » | 06 | 20 | 14 | г. |  | № | 447 |

**О создании Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы**

**в Юргинском муниципальном районе**

В соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=9891C6174D0810D01190F177D20AFA2E67C9904EF713939467FCD69347R0rDI) Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», [Законом](consultantplus://offline/ref=9891C6174D0810D01190EF7AC466A62B62C6CA40F61190C53CA38DCE1004060FR7rCI) Кемеровской области от 19.03.2005 № 47-ОЗ «О системе исполнительных органов государственной власти Кемеровской области», [постановлением](consultantplus://offline/ref=9891C6174D0810D01190EF7AC466A62B62C6CA40F1159BC43CA38DCE1004060FR7rCI) Коллегии Администрации Кемеровской области от 19.09.2013 № 390 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Кемеровской области», в целях реализации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений культуры Юргинского муниципального района постановить:

1. Утвердить Общественный совет по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы в Юргинском муниципальном районе согласно Приложению № 1.
2. Утвердить [Положение](#Par31) об Общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы согласно Приложению № 2.
3. Утвердить Положение о независимой оценке качества деятельности учреждений социальной сферы в Юргинском муниципальном районесогласно Приложению № 3.
4. Утвердить план мероприятий формирования и внедрения независимой оценкекачества деятельности учреждений социальной сферы в Юргинском муниципальном районе согласноПриложению № 4.
5. Утвердить критерии независимой системы оценки качества работы учреждений культуры согласно Приложению № 5.
6. Утвердить критерии независимой системы оценки качества работы учреждений социальной защиты согласно Приложению № 6.
7. Утвердить критерии независимой системы оценки качества работы учреждений образования согласно Приложению № 7.
8. Утвердить критерии независимой системы оценки качества работы учреждений здравоохранения согласно Приложению № 8.
9. Контроль исполнения данного распоряжения возложить на заместителя главы Юргинского муниципального района по социальным вопросам  
   Козлову А. В.
10. Постановление администрации Юргинского района от 27.02.2014 г. № 130 «О создании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Комплексного центра социального обслуживания населения Юргинского муниципального района»и муниципального казенного учреждения «Социальный приют для детей и подростков Юргинского муниципального района» считать утратившим силу.
11. Настоящее Постановление вступает в силу с момента подписания.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | глава Юргинского  муниципального района | А.В. Гордейчик | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | | |  |  | | --- | --- | | и.о. главы Юргинского  муниципального района | Ю.Н. Ёлгин | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | |

Приложение № 1

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Состав**

**Общественного совета по формированию независимой системы**

**оценки качества работы учреждений**

**социальной сферы Юргинского муниципального района**

1. Лукашок К.А. – председатель районного совета ветеранов войны и труда.
2. Кудрявцева Е.С. – заместитель председателя «Совет женщин Юргинского муниципального района».
3. Паньковская Т.А. – главный редактор газеты «Юргинские ведомости».
4. Файзулин З.З. – председатель постоянной комиссии Совета народных депутатов по социальным вопросам, правопорядку и соблюдению законности.
5. Пилипушко О.Н. – председатель «Совет отцов Юргинского муниципального района».
6. Коноваленко О.Г. – директор филиала СМО «Сибирь».
7. Мазунина Н.В..– ведущий методист МБУК «МЦКС», председатель районной организации профсоюза работников культуры.
8. Нестеренко Т.Н. – заместитель главного врача МБУЗ «ЮЦРБ».

Приложение № 2

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Положение**

**об общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы**

**в Юргинском муниципальном районе**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы Юргинского муниципального района (далее - совет).

1.2. Совет является постоянно действующим совещательным органом при администрации Юргинского муниципального района ответственного за организацию формирования независимой системы оценки качества работы учреждений социальной сферы Юргинского муниципального района.

1.3. Совет создается в целях:

повышения качества работы учреждений социальной сферы Юргинского муниципального района;

повышения открытости и доступности информации о деятельности учреждений социальной сферы Юргинского муниципального района;

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется [Конституцией](consultantplus://offline/ref=9891C6174D0810D01190F177D20AFA2E64C59348FF43C49636A9D8R9r6I) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Кемеровской области, иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи совета

2.1. Основными задачами совета являются:

2.1.1. Формирование перечня учреждений, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

2.1.2. Определение критериев эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

2.1.3. Установление порядка оценки качества работы, на основании определенных критериев эффективности работы учреждений.

2.1.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

3. Права совета

Совет имеет право:

3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от органов местного самоуправления, иных организаций необходимые документы, материалы по вопросам, входящим в компетенцию совета.

4. Порядок формирования совета

4.1. Совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Персональный состав совета формируется из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

При формировании персонального состава совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

4.3. Члены совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

4.4. Член совета может выйти из состава совета на основании письменного заявления.

4.5. Член совета может быть исключен из состава совета по решению совета в случаях, если он не участвовал в работе совета более 6 месяцев непрерывно.

4.6. Состав совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов совета.

5. Порядок работы совета

5.1. На первом заседании совета из его состава избираются председатель совета и заместитель председателя совета.

5.2. Председатель совета:

утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание совета;

организует работу совета и председательствует на его заседаниях;

подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от совета;

вносит предложения начальникам управлений администрации Юргинского муниципального района по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

взаимодействует с начальниками управлений по вопросам реализации решений совета;

осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности совета.

5.3. Заместитель председателя совета:

председательствует на заседаниях совета в случае отсутствия председателя совета;

участвует в организации работы совета и подготовке планов работы совета.

5.4. Члены совета имеют право:

вносить предложения по формированию повестки заседаний совета;

вносить предложения в план работы совета;

предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц для участия в заседаниях совета;

участвовать в подготовке материалов к заседаниям совета;

высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях совета;

вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых советом;

осуществлять иные полномочия в рамках деятельности совета.

5.5. Для обеспечения деятельности совета приказами управлений назначается секретарь совета из числа муниципальных служащих управления. Секретарь совета не является членом совета.

5.6. Секретарь совета:

ведет протокол заседания совета;

уведомляет членов совета о дате и времени предстоящего заседания;

готовит проекты решений совета и иных документов, исходящих от совета;

взаимодействует со структурными подразделениями управлений администрации Юргинского муниципального района по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности совета;

совместно с управлениями администрации Юргинского муниципального района обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности совета;

хранит документацию совета и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;

в случае проведения заседания совета путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам совета необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;

передает дела Общественного совета вновь назначенному секретарю в течение 15 дней на основании акта передачи.

5.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем совета.

5.8. Основной формой деятельности совета являются заседания.

5.9. Очередные заседания совета проводятся не реже одного раза в полугодие в соответствии с планом работы совета.

5.10. Внеочередное заседание совета проводится по решению председателя совета.

5.11. Члены совета лично участвуют в заседаниях совета.

5.12. Заседание совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов совета.

5.13. Решения совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.14. При равенстве голосов членов совета голос председателя совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.15. Решения, принятые на заседаниях совета, оформляются протоколом заседания совета.

5.16. Члены совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.17. В заседаниях совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами совета, без права голоса, по решению совета.

5.18. Совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

5.19. В документацию Общественного совета входят:

-ежегодные планы мероприятий Общественного совета;

-протоколы заседаний Общественного совета;

-материалы обсуждаемых вопросов (доклады, выступления, информационные и аналитические справки, письменные заявления и инициативы и др.);

-материалы независимой оценки качества деятельности учреждений социальной сферы.

Срок хранения документации 5 лет.

6. Заключительные положения

6.1. Информация о решениях, принятых советом, экспертными и рабочими группами совета, размещается на официальном сайте администрации Юргинского муниципального района не позднее чем через 10 рабочих дней после принятия указанных решений.

Приложение № 3

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Положение о независимой оценке качества деятельности учреждений социальной сферы в Юргинском муниципальном районе**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений социальной сферы (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. N 286"О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений социальной сферы, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, оказывающих услуги, формируется в рамках системы оценки качества социальной сферы в Юргинском муниципальном районе в целях:

1. повышения качества и доступности услуг для населения;

2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги;

3. создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений;

4. стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждениями услуг, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

2. установлению диалога между организациями и гражданами - потребителями услуг;

3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений социальной сферы;

4. оценке деятельности руководителей учреждений социальной сферы.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений социальной сферы;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений социальной сферы всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития социальной сферы.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

1. открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

2. доступность ее результатов;

3. открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

4. открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

6. исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

7. компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности учреждений социальной сферы:

3.1. Управления администрации Юргинского муниципального района (далее - управления) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

1. формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений при администрации Юргинского муниципального района (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в который входят представители учреждений управления, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;

2. осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

3. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;

4. организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения социальной сферы;

5. проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

6. направляет главе Юргинского муниципального района предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;

3.2 Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.3. Учреждения социальной сферы:

1. обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;

4. создают общественные органы оценки качества деятельности;

5. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6. разрабатывают на основе предложений администрации Юргинского муниципального района, управлений или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения и утверждают этот план по согласованию с управлениями администрации Юргинского муниципального района;

7. размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги.

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1. материалы Общественного совета;

2. результаты социологических исследований;

3. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях, книга отзывов);

4. материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

Приложение № 4

к распоряжению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Мероприятия независимой оценки качества работы учреждений**

**социальной сферы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Мероприятия | Срок  исполнения | Ответственные  исполнители | Результат  мероприятий |
| I. Меры институционального характера | | | | |
| 1. | Разработать следующие нормативные акты:  1) Положение об Общественном совете по независимой оценке качества деятельности учреждений социальной сферы (далее Общественный совет);  2) Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений социальной сферы (далее - независимая оценка качества) | апрель- май 2014 г. | Управление культуры, молодёжной политики и спорта,  Управление образования,  Управление социальной защиты населения,  МБУЗ «ЮЦРБ» | Правовые  акты |
| II. Меры организационного характера | | | | |
| 3. | Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:  1) сформировать и утвердить состав общественного совета  2) разработать и внедрить систему независимой оценки качества предоставления услуг в подведомственных учреждениях управления;  4) подготовка совместно с заинтересованными общественными организациями предложений по улучшению качества предоставления услуг;  5) организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества;  6) организационно-техническое обеспечение работы общественных советов по проведению независимой системы оценки качества | До 28 мая  2014 г.  До 15 июня  2014    Постоянно | Управление культуры, молодёжной политики и спорта,  учреждения культуры,  управление образования,  управление социальной защиты населения,  МБУЗ «ЮЦРБ» | нормативные правовые акты,  ведомственные акты,  информационные письма |
| 4. | Организация деятельности Общественного совета:  - определение типов и перечня организаций социальной сферы для проведения независимой оценки качества;  - разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества;  - проведение независимой оценки деятельности организаций социальной сферы;  - обсуждение итогов мониторинга и рейтингов;  - подготовка предложений по улучшению качества услуг | до 25 мая 2014  до 10 июня 2014    ежегодно    ежегодно | Общественный совет | план работы Общественного совета |
| 5. | Информационное сопровождение независимой системы оценки качества, в том числе:  1) размещение информации о функционировании независимой системы оценки качества и результатах этой оценки на официальном сайте администрации Юргинского района и в средствах массовой информации;  2) проведение мероприятий (круглых столов, конференций) с участием общественных организаций для распространения лучших практик организации независимой системы оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы;  3) обобщение опыта применения передовых технологий предоставления услуг | постоянно | Управление культуры, учреждения культуры,  управление образования,  управление социальной защиты населения,  МБУЗ «ЮЦРБ» | размещение информации в СМИ и других публичных источниках, на сайтах |
| 6. | Обеспечение информационной открытости (муниципальных) учреждений социальной сферы.  Размещение на сайте администрации:  - результатов мониторинга и рейтингов;  - предложений о повышении качества деятельности учреждений;  - плана мероприятий по реализации предложений по повышению качества деятельности учреждений (в течении 2 недель от даты поступивших предложений) | 3 квартал  2014 г.    постоянно | Управление культуры, учреждения  культуры,  управление образования,  управление социальной защиты населения,  МБУЗ «ЮЦРБ» |  |

Приложение № 5

к распоряжению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы**

**учреждений культуры**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | - Уровень рейтинга на сайте cultyred.ru (от 0 до 1) (показатель 1) | 1 раз в год | Официальный сайт cultyred.ru  (значение от 0 до 1) | 0 – 0,09 – 0 баллов  0,1-0,19 – 1 балл  0,2 – 0,29 – 2 балла  0,3 – 0,39 – 3 балла  0,4 – 0,49 – 4 балла  0,5 – 0,59 – 5 баллов  0,6 – 0,69 – 6 баллов  0,7 – 0,79 – 7баллов  0,8 – 0,89 – 8 баллов  0,9 – 0,99 – 9 баллов  1 – 10 баллов |
| - доля лиц\*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным \*100/ количество опрошенных о работе учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | - доля клиентов\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов\*\* учреждения (показатель 3) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 3 = количество клиентов\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными\*100/ количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - доля клиентов\*\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов\*\* учреждения (показатель 4) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 4 = количество клиентов\*\*, считающих условия оказания услуг доступными \*100/ количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 3. | Время ожидания в очереди при получении услуги | - доля клиентов\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов\*\* учреждения (показатель 5) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 5 = количество клиентов\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, \*100/ количество опрошенных клиентов\*\* учреждения  (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 4. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | - доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 6 = количество клиентов\*\*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения   (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 7 = количество клиентов\*\*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения   (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| 5. | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации | - доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 8 = количество клиентов\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенных клиентов\*\* учреждения   (значение от 0 до 100%) | 0 –9 – 0 баллов  10 – 19,9 – 1 балл  20 –29,9  – 2 балла  30 –39,9  – 3 балла  40 –49,9  – 4 балла  50 –59,9  – 5 баллов  60 –69,9  – 6 баллов  70 –79,9  – 7баллов  80 –89,9  – 8 баллов  90 – 99,9  – 9 баллов  100 – 10 баллов |
| - число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9) | 1 раз в год | Метод – изучение данных сайта cultyred.ru  Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)  Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения   (значение от 0 и выше) | 0,1 и более – 0 баллов  0,09 - 1 балл  0,08 - 2 балла  0,07 - 3 балла  0,06 - 4 балла  0,05 - - 5 баллов  0,04 - 6 баллов  0,03 - 7 баллов  0,02 - 8 баллов  0,01 – 9 баллов  0 – 10 баллов |
| 6. | Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении | - Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10) | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель 10 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенного персонала учреждения   (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9  – 2 балла  60 –79,9  – 3 балла  80 –89,9  – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |
| - доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11) | 1 раз в год | Метод – анкетирование персонала  Показатель 8 = количество клиентов\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенного персонала учреждения    (значение от 0 до 100%) | 0 –19,9 – 0 баллов  20 – 39,9– 1 балл  40 –59,9  – 2 балла  60 –79,9  – 3 балла  80 –89,9  – 4 балла  90 - 100 – 5 баллов |

\*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом.  При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\* При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.).

Приложение № 6

к распоряжению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Критерии независимой системы оценки качества работы**

**муниципального казенного учреждения**

**«Комплексного центра социального**

**обслуживания населения Юргинского муниципального района»**

**0-10 баллов**

1. Процент соотношения пенсионеров к инвалидам.
2. Условие проживания граждан, находящихся на обслуживании
3. Отдаленность проживания от города граждан, получающих социальную помощь.
4. Социальный патронаж неблагополучных семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации:
   1. Количество семей, которые после профилактической работы при содействии специалистов МКУ «КЦСОН» сняты с учета в КДН и ЗП как неблагополучные семьи.
   2. Количество семей, в отношении которых после профилактической работы при содействии специалистов МКУ «КЦСОН» органами опеки принято решение о возвращении детей в семью.
5. Осуществление бесплатной юридической и психологической консультации гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.
6. Участие в организации и осуществлении областных и районных акций по обеспечению социальной поддержки граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации:
   1. Участие в привлечении спонсорских средств.
   2. Обеспечение адресной доставки материальной помощи по проводимой акции.
7. Оказание содействия в оформлении граждан в дома-интернаты.
8. Отсутствие предписаний надзорных органов.
9. Сотрудничество с различными организациями по вопросам оказания содействия в получении населением мер социальной поддержки и решении насущных вопросов граждан Юргинского муниципального района.
10. Своевременность, достоверность и полнота предоставляемых документов на рассмотрение в Межведомственную комиссию по вопросам социального обслуживания населения и оказания адресной социальной помощи малоимущим гражданам и социально незащищенным категориям граждан, проживающих на территории Юргинского муниципального района.

**Критерии независимой системы оценки качества работы муниципального казенного учреждения «Социальный приют для детей и подростков**

**Юргинского муниципального района»**

**0-10 баллов**

Показатель эффективной работы учреждения:

1) - Количество детей возвращенных в семью;

- Количество семей, которым после профилактической работы возвращены дети;

- Количество профилактических мероприятий работы с семьями, способствующих возвращению детей в семью.

2) Отсутствие самовольных уходов воспитанниками учреждения;

3) Проведение акций: на местном уровне, муниципальном уровне, областном уровне;

4) Оказание:

- социальной помощи (родителям, оформление паспортов, восстановление документов, пенсий)

- психологической,

- медицинской,

- педагогической,

5) Взаимосвязь с другими организациями;

6) Привлечение спонсорских средств;

7) Уровень профессиональной подготовки;

8) Обеспеченность детей:

- питанием,

- учебниками,

- медикаментами,

- мягким инвентарем и др.

9) Количество воспитанников, прошедших реабилитацию в учреждении;

10) Отсутствие предписаний надзорных органов.

11) Наличие подсобного хозяйства.

Приложение № 7

к распоряжению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Показатели для образовательных организаций**

**для детей-сирот (детские дома)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** |  |
| 1 | Доля педагогических работников, имеющих высшее образование (%) | Доля педагогических работников, имеющих высшее образование, в общем числе педагогических работников |
| 2 | Доля педагогических работников, имеющих действующий документ о повышении квалификации (%) | Доля педагогических работников, имеющих действующий документ о повышении квалификации, в общем числе педагогических работников |
| 3 | Доля педагогических работников в возрасте до 30 лет (%) | Доля педагогических работников в возрасте до 30 лет в общем числе педагогических работников |
| 4 | Заместители руководителя, прошедшие профессиональную переподготовку по профилю деятельности «Менеджмент в социальной сфере» | Количество заместителей руководителя, имеющих документ о профессиональной переподготовке по профилю деятельности «Менеджмент в социальной сфере» |
| 5 | Педагогические и руководящие работники, ставшие победителями и лауреатами в областных конкурсах и во всероссийских конкурсах на региональном этапе | Количество победителей и лауреатов (при отсутствии победителей) областных конкурсов и всероссийских конкурсов (региональный этап) в соответствии с перечнем:   1. Педагог-психолог 2. Педагогические таланты Кузбасса 3. Лучший педагог – наставник 4. Новая волна |
|  | **Материальные современные условия** |  |
| 1 | Наличие всех (обязательных) современных условий пожарной безопасности | Определяется в соответствии с перечнем:  - оборудованные аварийные выходы  - необходимое количество средств пожаротушения  - подъездные пути к зданию  - соответствие электропроводки требованиям безопасности  - действующая пожарная сигнализация  - автоматическая система оповещения людей при пожаре  - все руководящие работники и специалисты обучены в области пожарной безопасности |
| 2 | Наличие всех (обязательных) современных условий антитеррористической безопасности | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие сторожа или охранника  - наличие кнопки экстренного вызова милиции  - наличие ограждения территории по периметру  - наличие заграждающих устройств для ограничения беспрепятственного въезда на территорию  - наличие системы контроля доступа в здание  - наличие системы видеонаблюдения  - наличие средства связи с определителем номера  - наличие громкоговорящей связи  - все руководящие работники и специалисты обучены в области ГО и ЧС |
| 3 | Наличие всех (обязательных) современных условий дорожной безопасности | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие отряда ЮИД  - наличие схемы безопасных путей пешеходного движения в районе образовательной организации |
| 4 | Наличие всех (обязательных) современных санитарно-гигиенических условий | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие групповых площадок, соответствующих СанПиН  - наличие физкультурно-спортивных зон, соответствующих СанПиН |
| 5 | Наличие всех (обязательных) современных условий информационной открытости | Определяется в соответствии с наличием:  - собственного сайта в сети Интернет, соответствующего «Правилам  размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582)  - органов государственно-общественного управления, участвующего в распределении стимулирующей части фонда оплаты труда работников организации, утверждении программы развития организации и основной образовательной программы организации |
| 6 | Созданные современные условия информатизации | Определяется в соответствии с наличием:  - лицензионного и/или свободного программного обеспечения общесистемного и офисного назначения на каждом рабочем месте в целом в организации  - высокоскоростного подключения к Интернет  - контентной фильтрации  - услуг в электронном виде: электронные журналы, дневники, запись в организацию, ответы на обращения  - реальных и виртуальных переговорных площадок между всеми участниками образовательного процесса для обсуждения и согласования различных (в том числе стратегических) вопросов развития организации |
| 7 | Созданные современные условия организации питания | Определяется в соответствии с наличием пищеблока, соответствующего СанПиН |
| 8 | Созданные современные условия медицинского обслуживания | Определяется в соответствии с наличием:  - лицензированного медицинского кабинета (пункта)  - медицинского работника (врач, медсестра) |
| 9 | Наличие безбарьерной среды | Определяется в соответствии с наличием безбарьерной среды хотя бы в одном здании организации, где обучаются дети с ограниченными возможностями здоровья |
| 10 | Доля детей, стоящих на учете в полиции и в органах здравоохранения за употребление наркотиков и токсикоманию | Доля детей, стоящих на учете в полиции и в органах здравоохранения за употребление наркотиков и токсикоманию |
| 11 | Доля обучающихся, охваченных трудоустройством в летний период (%) | Доля обучающихся, охваченных трудоустройством в летний период в общем числе обучающихся в организации |
| 12 | Доля обучающихся, охваченных летней оздоровительной кампанией (%) | Доля обучающихся, охваченных летней оздоровительной кампанией в общем числе обучающихся в организации |

**Показатели для организаций дополнительного образования детей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Расшифровка показателя** |
|  | **Кадровый потенциал** |  |
| 1 | Доля педагогических работников, имеющих высшее образование (%) | Доля педагогических работников, имеющих высшее образование, в общем числе педагогических работников |
| 2 | Доля педагогических работников, имеющих действующий документ о повышении квалификации (%) | Доля педагогических работников, имеющих действующий документ о повышении квалификации, в общем числе педагогических работников |
| 3 | Доля педагогических работников, имеющих высшую и первую квалификационные категории (%) | Доля педагогических работников, имеющих высшую и первую квалификационные категории, в общем числе педагогических работников |
| 4 | Заместители руководителя, прошедшие профессиональную переподготовку по профилю деятельности «Менеджмент в социальной сфере» | Количество заместителей руководителя, прошедших профессиональную переподготовку по профилю деятельности «Менеджмент в социальной сфере» |
| 5 | Педагогические и руководящие работников, прошедшие сертификацию | Количество педагогических и руководящих работников, прошедших сертификацию, в общем числе педагогических и руководящих работников |
| 6 | Педагогические и руководящие работники, ставшие победителями и лауреатами в областных конкурсах и во всероссийских конкурсах на региональном этапе | Победители и лауреатам (при отсутствии победителей) областных конкурсов и всероссийских конкурсов (региональный этап) в соответствии с перечнем:   1. Сердце отдаю детям 2. Педагог-психолог 3. Педагогические таланты Кузбасса 4. Лучший педагог – наставник 5. Новая волна |
| 7 | Педагогические и руководящие работники, ставшие победителями и лауреатами во всероссийских конкурсах на заключительном этапе | Количество победителей и лауреатов во всероссийских конкурсах на заключительном этапе в соответствии с перечнем:  1. Сердце отдаю детям  2. Педагог-психолог |
| 8. | Удовлетворённость населения качеством предоставляемых услуг (согласно результатам анкетирования родителей) | % |
|  | **Материальные условия** |  |
| 1 | Наличие всех (обязательных) современных условий пожарной безопасности | Определяется в соответствии с перечнем  - оборудованные аварийные выходы  - необходимое количество средств пожаротушения  - подъездные пути к зданию  - соответствие электропроводки требованиям безопасности  - действующая пожарная сигнализация  - автоматическая система оповещения людей при пожаре  - все педагогические и руководящие работники обучены в области пожарной безопасности |
| 2 | Наличие всех (обязательных) современных условий антитеррористической безопасности | Определяется в соответствии с перечнем:  - сторож или охранник  - кнопка экстренного вызова милиции  - все руководящие и педагогические работники обучены в области ГО и ЧС  - ограждение территории по периметру  - заграждающие устройства для ограничения беспрепятственного въезда на территорию  - система контроля доступа в здание  - система видеонаблюдения  - средства связи с определителем номера  - громкоговорящая связь |
| 3 | Наличие всех (обязательных) современных условий дорожной безопасности | Определяется в соответствии с наличием схемы безопасных путей пешеходного движения в районе образовательной организации |
| 4 | Наличие всех (обязательных) современных санитарно-гигиенических условий | Определяется в соответствии с перечнем:  - все оборудованные участки, зоны и благоустройства соответствуют СанПиН  - все туалеты соответствуют СанПиН |
| 5 | Наличие всех (обязательных) современных условий информационной открытости | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие собственного сайта в сети Интернет, соответствующего «Правилам  размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582)  - наличие органов государственно-общественного управления, участвующего в распределении стимулирующей части фонда оплаты труда работников организации, утверждении программы развития организации и основной образовательной программы организации |
| 6 | Созданные современные условия информатизации | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие лицензионного и/или свободного программного обеспечения общесистемного и офисного назначения на каждое рабочее место в целом в ОУ  - наличие высокоскоростного подключения к Интернет |
| 7 | Созданные современные условия обучения | Определяется в соответствии с перечнем:  - наличие помещений для занятий техническим творчеством, изобразительным и декоративно-прикладным искусством, соответствующих СанПиН  - наличие помещений для музыкальных занятий, для занятий хореографией, концертных залов, соответствующих СанПиН  - наличие учебно-опытных зон, помещений для занятий эколого-биологического профиля и юных натуралистов, соответствующих СанПиН  - наличие помещений для спортивных занятий, бассейнов, соответствующих СанПиН |
| 8 | Наличие у организации статуса площадки по актуальным проблемам образования | Количество экспериментальных, опорно-методических, базовых, пилотных площадок все уровней, статус, которых закреплен нормативным документом соответствующего уровня (Приказ, Распоряжение и др.) |

Анкета носит анонимный характер

**АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ**

**Удовлетворенность населения качеством дополнительного образования**

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности населения дополнительным образованием. Для этого нужно обвести кружком **один**вариант ответа, кроме тех вопросов, к которым даны дополнительные рекомендации по заполнению в скобках.

**1. В Вашем представлении качественное дополнительное образование для ребенка - это образование, которое*(расставьте все положения по степени значимости от 1(наиболее значимое) до 7 (наименее значимое):***

|  |  |
| --- | --- |
|  | позволяет занять свободное время |
|  | помогает найти друзей по интересам |
|  | дает новые знания, умения, навыки |
|  | помогает найти интересное увлечение, хобби |
|  | дает возможность проявить свои творческие способности и таланты |
|  | укрепляет здоровье и восстанавливает силы |
|  | готовит к выбору будущей профессиональной деятельности |

другое указать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **2. Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма педагогов УДОД, где занимается**  **Ваш ребенок:**  1.высокий; 4.довольно низкий;  2.довольно высокий; 5.низкий;  3.на среднем уровне; 6.затрудняюсь ответить. |
| **3. Считаете ли Вы, что УДОД, в котором занимается Ваш ребенок, имеет хорошую**  **материально-техническую базу (оборудованные помещения, оснащенность**  **материалами, инструментами и др.):**  1.да; 4.скорее нет, чем да;  2.скорее да, чем нет; 5.нет;  3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить. |

**4. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия в УДОД, где занимается Ваш ребенок:**

1.очень хорошие; 4.неудовлетворительные;

2.хорошие; 5.недопустимые;

3.удовлетворительные; 6.затрудняюсь ответить.

**5. Можете ли Вы сказать, что занятия в УДОД учат Вашего ребенка организовывать свой досуг:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**6. Способствуют ли занятия в УДОД более успешному вхождению Вашего ребенка в социальную среду, более уверенному и свободному его поведению в различных жизненных ситуациях:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**7. Согласны ли Вы с тем, что получаемое Вашим ребенком дополнительное образование связано с профильным обучением в школе:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен ; 6.затрудняюсь ответить.

**8. Выскажите Ваше мнение о необходимости взаимодействия общего и дополнительного образования в реализации профильного обучения *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

|  |  |
| --- | --- |
| *- такое взаимодействие необходимо, так как:*  1.ДО обеспечивает углубленное изучение отдельных предметов программы школьного образования;  2.ДО дает возможность обучающимся реализовать себя в соответствии с индивидуальными способностями, склонностями, потребностями;  3.ДО расширяет возможность получения жизненного опыта (обеспечивает социализацию);  4.ДО обеспечивает подготовку выпускников объединения к дальнейшему обучению;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *- такое взаимодействие не нужно, так как:*  1.профиль связан с выбором профессии, а в УДОД реализуются потребности в общении;  2. профиль связан с выбором профессии, а в УДОД обучающиеся раскрывают свои творческие способности;  3. профиль связан с выбором профессии, а в УДОД обучающиеся проводят свой досуг;  4.профиль связан с выбором профессии, а в УДОД обучающиеся реализуют свои потребности в здоровом образе жизни;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**9. Согласны ли Вы с тем, что занятия в УДОД обеспечивают подготовку Вашего ребенка к выбору будущей профессиональной деятельности:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**10. Выскажите Ваше мнение о необходимости подготовки к выбору будущей профессиональной деятельности в УДОД *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

|  |  |
| --- | --- |
| *-подготовка к выбору будущей профессиональной деятельности в УДОД необходима, так как в УДОД Ваш ребенок имеет возможность:*  1. расширить свои знания о мире профессий;  2. узнать о своих способностях в определенной профессии;  3. попробовать свои силы в той или иной профессии;  4. приобрести свой практический опыт в той или иной профессии;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *- подготовка к выбору будущей профессиональной деятельности в УДОД не нужна, так как:*  1.у обучающихся в объединении разные цели прихода в УДОД;  2.содержание программ в УДОД не связано с подготовкой к выбору будущей профессиональной деятельности;  3.в УДОД не созданы материально-технические условия для знакомства с миром профессий;  4.уровень профессионализма педагогов не позволяет осуществлять подготовку к выбору будущей профессиональной деятельности;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**11. Согласны ли Вы с тем, что демонстрация достижений Вашего ребенка в мероприятиях различного уровня способствует повышению качества дополнительного образования:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**12. Определите свое отношение к возможности демонстрации достижений Вашего ребенка в мероприятиях различного уровня *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

|  |  |
| --- | --- |
| *-демонстрация достижений необходима, так как:*  1.позволяет объективно оценить результаты деятельности обучающихся в УДОД;  2.стимулирует рост профессионализма педагогов в ДО;  3.стимулирует активность обучающихся;  4.дает дополнительные возможности при поступлении в ВУЗ;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *- демонстрация достижений не нужна, так как:*  1.некорректно сравнивать результаты деятельности обучающихся с разным уровнем способностей;  2.создает нездоровую конкуренцию между обучающимися;  3.увеличивает психологическую и физическую нагрузку;  4.требует специального создания условий для их проведения;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**13. Согласны ли Вы с тем, что отношения между обучающимися и педагогами влияют на качество получаемого дополнительного образования в УДОД, где занимается Ваш ребенок:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**14. На Ваш взгляд, отношения между обучающимися и педагогами в УДОД чаще всего *(можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. строятся на основе уважения и 4. чаще всего носят конфликтный характер;

сотрудничества; 5. затрудняюсь ответить;

2. ограничиваются только учебными вопросами; 6. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. характеризуются равнодушием:

педагоги не интересуют моего ребенка, а он не интересует их;

**15. Согласны ли Вы с тем, что отношения между обучающимися влияют на качество получаемого дополнительного образования в УДОД, где занимается Ваш ребенок:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**16. На Ваш взгляд, отношения между обучающимися в коллективе чаще всего *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

1.строятся на основе уважения, взаимопонимания; 4. натянутые, конфликтные;

2. доброжелательные, дружеские; 5. затрудняюсь ответить;

3. безразличные, каждый сам по себе ; 6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17. Согласны ли Вы с тем, что применение инноваций (нововведений) в УДОД способствует повышению качества образования:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**18. Определите свое отношение к внедрению инноваций в УДОД *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

|  |  |
| --- | --- |
| *-поддерживаю, так как инновации:*  1.способствуют повышению уровня знаний, необходимых в современной жизни;  2.способствуют повышению профессионального мастерства педагога;  3. способствуют повышению престижа УДОД;  4.развивают творчество педагога и обучающихся;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *-не поддерживаю, так как инновации:*  1.негативно влияют на состояние здоровья;  2.вызывают перегрузку;  3.снижают интерес к образовательному процессу;  4.способствуют повышению требований со стороны педагогов;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**19. На Ваш взгляд, соответствует ли содержание программ и уровень преподавания в УДОД, где занимается Ваш ребенок, требованиям времени:**

1. полностью соответствует; 4.в основном не соответствует;

2.в основном соответствует; 5.полностью не соответствует;

3.частично соответствует; 6.затрудняюсь ответить.

**20. Испытывает ли Ваш ребенок трудности, обучаясь в учреждении дополнительного образования, если да, то какие *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*:**

1. нет, не испытывает

|  |
| --- |
| 1. высокая нагрузка 2. высокие требования со стороны педагогов 3. ухудшение состояния здоровья 4. трудности в общении с педагогами 5. трудности в общении с товарищами 6. снижение интереса к занятиям 7. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

2.да, испытывает

**21. Способствуют ли, по Вашему мнению, применяемые педагогами вашего УДОД современные методики и технологии обучения повышению качества дополнительного образования:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**22. Согласны ли Вы с тем, что в УДОД имеются возможности для укрепления здоровья, восстановления сил Вашего ребенка:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**23. Оцените, пожалуйста, важность каждой из предложенных характеристик качественного дополнительного образования:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | очень важно | важно | в зависимости от ситуации | не важно | совер-  шенно не важно | затрудня-  юсь ответить |
| профессионализм педагогов |  |  |  |  |  |  |
| хорошая материально-техническая база (оборудованные помещения, оснащенность материалами, инструментами и др.) |  |  |  |  |  |  |
| соблюдение санитарно-гигиенических условий |  |  |  |  |  |  |
| возможность формирования умений организации досуга |  |  |  |  |  |  |
| возможность подготовки к успешному взаимодействию с социальной средой |  |  |  |  |  |  |
|  | очень важно | важно | в зависимости от ситуации | не важно | совершенно не важно | затрудня-  юсь ответить |
| взаимосвязь со школьным образованием в реализации профильного обучения |  |  |  |  |  |  |
| возможность подготовки к выбору будущей профессиональной деятельности |  |  |  |  |  |  |
| демонстрация достижений обучающихся |  |  |  |  |  |  |
| внедрение инноваций (нововведений) |  |  |  |  |  |  |
| соответствие содержания программ и уровня преподавания требованиям времени |  |  |  |  |  |  |
| использование современных методик, технологий обучения |  |  |  |  |  |  |
| взаимоотношения с педагогами |  |  |  |  |  |  |
| взаимоотношения между обучающимися |  |  |  |  |  |  |
| возможности для укрепления здоровья, восстановления сил |  |  |  |  |  |  |

**24. Как бы Вы оценили качество образования, которое дает УДОД Вашему ребенку:**

1.отличное; 4.неудовлетворительное;

2.хорошее; 5.недопустимое;

3.удовлетворительное; 6.затрудняюсь ответить.

**25. Удовлетворены ли Вы качеством дополнительного образования, которое дает УДОД Вашему ребенку:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**26. Если бы была возможность выбрать учреждение дополнительного образования, выбрали бы Вы данное УДОД еще раз:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**27. Рекомендовали бы Вы данное УДОД знакомым для получения там качественного дополнительного образования:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**Почему?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**28. Обратились бы Вы в Ваше УДОД, если бы у Вас и Вашего ребенка возникли новые образовательные или творческие потребности:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг**  **дошкольных образовательных учреждений** | | | |
| **Блок оценки** | **Критерии и показатели** | **Данные** |  |
| **1. Кадровый состав педагогического коллектива ОУ**  (с сентября по август учебного года) | % аттестованных педагогов | 100 % - 1 б. |  |
| % педагогов с высшей квалификационной категорией | 80-100% - 3б  50-79% - 2б.  от 40% - 1 б. |  |
| % педагогов с первой квалификационной категорией | 80-100% - 2б  30-79% - 1б. |  |
| % педагогов со второй квалификационной категорией | 0-20% - 1б. |  |
| % молодых специалистов (стаж до 3 лет) | до 10%- 1б.  до 20% - 2б. |  |
| **2. Материально-техническая база ОУ**  (с сентября по август учебного года) | наличие методического кабинета | 1 балл |  |
| наличие лицензированного медицинского кабинета | 1 балл |  |
| аккредитация ДОУ | 1 балл |  |
| своевременное прохождение лицензирования | 1 балл |  |
| подготовка учреждения к новому учебному году:  - отсутствие предписаний по пожарной безопасности и санитарного состояния;  - наличие косметического ремонта;  - наличие капитального ремонта; | 1 балл  1 балл  3 балла |  |
| **3. Информацион-ная база и информационная деятельность ОУ**  (с сентября по август учебного года) | наличие публичного отчёта о деятельности ОУ в прошлом учебном году | 1 балл |  |
| Количество публикаций о деятельности ОУ:  - в муниципальных СМИ;  - в региональных СМИ;  - в федеральных СМИ;  Наличие сайта и его наполняемость (согласно приказу) | За каждую:  - 1 балл  - 2 балл  - 3 балл  -2балла |  |
| **4. Качество и доступность образования Воспитательная работа в ОУ**  (с сентября по август учебного года) | Организация дополнительных образовательных услуг в ДОУ:  - количество семейных групп;  - количество детей кратковременных группах;  - количество детей в группах предшкольной подготовки | Кол-во |  |
| Наличие утверждённой программы развития учреждения | 1 балл |  |
| Количество договоров с учреждениями района | Кол-во |  |
| % заболеваемости воспитанников | % |  |
| **5. Удовлетворён-ность качеством дошкольного образования** | Удовлётворённость населения услугами дошкольного образования (согласно результатам тестирования родителей)  - дети (% от опрашиваемых);  - родители (% от опрашиваемых);  - педагоги (% от опрашиваемых) | 90-100%-1б.  70-89%-0,5б.  //-//-//  //-//-// |  |
| **6. Методическая работа в ОУ**  (с сентября по август учебного года) | Наличие статуса экспериментальной площадки:  - муниципального уровня;  - регионального уровня;  - федерального уровня. | За каждую:  - 1 балл  - 2 балла  - 3 балла |  |
| Участие **педагогов** ОУ в конкурсах:  **муниципальный уровень**  - число участников  - число победителей  **региональный уровень**  - число участников  - число призёров и победителей  **федеральный уровень**  - число участников  - число призёров и победителей | За каждого:  - 0,5 балла  - 1 балл  - 1,5 балла  - 2 балла  - 2,5 балла  - 3 балла |  |
| Проведение на базе ДОУ семинаров,  мастер – классов районного уровня. | Кол-во |  |
| Участие и наличие призовых мест **учреждения** в профессиональных конкурсах, соревнованиях: - муниципальный уровень  - региональный уровень  - федеральный уровень | За каждый  - 1 балл  - 2 балла  - 3 балла |  |
|  | ИТОГО |  |  |

Анкета носит анонимный характер.

**Анкета для родителей**

**Удовлетворенность населения качеством дошкольного образования**

**(анкета носит анонимный характер)**

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности населения дошкольным образованием. Обведите кружком **один** выбранный вариант ответа, кроме тех вопросов, к которым в скобках дана дополнительная инструкция по заполнению.

**1. В Вашем представлении качественное дошкольное образование – это образование, которое*(расставьте все положения по степени значимости от 1(наиболее значимое) до 7 (наименее значимое):***

|  |  |
| --- | --- |
|  | позволяет ребенку содержательно и радостно проводить время |
|  | дает необходимые знания и умения для успешного вхождения в школьную среду |
|  | основывается на индивидуальном подходе к ребенку |
|  | сохраняет и укрепляет здоровье ребенка |
|  | готовит к полноценному взаимодействию с окружающим миром |
|  | имеет хорошее материальное оснащение и кадровое обеспечение |
|  | способствует развитию способностей ребенка |

другое (указать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **2.Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма воспитателей в ДОУ, которое посещает**  **Ваш ребенок:**  1.высокий; 4.довольно низкий;  2.довольно высокий; 5. низкий;  3.на среднем уровне; 6.затрудняюсь ответить. |

**3.Согласны ли Вы с тем, что здание, помещения и игровые площадки ДОУ хорошо оборудованы (отвечают требованиям современности и возрастным особенностям детей):**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**4.Каковы санитарно-гигиенические условия в ДОУ, которое посещает Ваш ребенок:**

1.очень хорошие; 4. неудовлетворительные;

2.хорошие; 5.недопустимые;

3.удовлетворительные; 6.затрудняюсь ответить.

**5.Какова обеспеченность ДОУ, которое посещает Ваш ребенок, современными игрушками и игровыми пособиями:**

1.отличная; 4.неудовлетворительная;

2.хорошая; 5.недопустимая;

3.удовлетворительная; 6.затрудняюсь ответить.

**6.Соответствует ли содержание занятий, проводимых в ДОУ, интересам и возможностям Вашего ребенка:**

1. полностью соответствует; 4.в основном не соответствует;

2.в основном соответствует; 5.полностью не соответствует;

3.частично соответствует; 6.затрудняюсь ответить.

**7.Согласны ли Вы с тем, что отношения между Вашим ребенком и воспитателями ДОУ влияют на качество получаемого образования:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**8.На Ваш взгляд, отношения между воспитателями и Вашим ребенком чаще всего (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1.доверительные, заботливые; 4. чаще всего носят конфликтный характер;

2.доброжелательные; 5. затрудняюсь ответить;

3. характеризуются равнодушием; 6. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Согласны ли Вы с тем, что отношения между Вашим ребенком и детьми в группе влияют на качество получаемого образования:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**10.На Ваш взгляд, отношения между Вашим ребенком и детьми в группе чаще всего (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. дружеские; 4.натянутые, конфликтные;

2. доброжелательные; 5. затрудняюсь ответить;

3. безразличные, каждый сам по себе; 6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**11.Согласны ли Вы с тем, что применение инноваций (нововведений) в ДОУ способствует повышению качества образования Вашего ребенка:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**12. Определите свое отношение к внедрению инноваций (нововведений) в ДОУ (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

|  |  |
| --- | --- |
| *-поддерживаю, так как инновации:*  1.способствуют развитию детей;  2.способствуют повышению профессионального мастерства воспитателя;  3. способствуют повышению престижа ДОУ;  4.развивают творческие способности воспитателя и детей;  5. повышают интерес к занятиям;  6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *-не поддерживаю, так как инновации:*  1.ухудшают состояние здоровья детей;  2.способствуют перегрузке;  3.снижают интерес к занятиям;  4.способствуют повышению требований со стороны воспитателей;  5.сокращают время на игру;  6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**13. Устраивает ли Вас организация питания в ДОУ (витаминизация, рацион…):**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**14. Проводятся ли в ДОУ мероприятия, демонстрирующие достижения Вашего ребенка:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**15. Согласны ли вы с тем, что демонстрация достижений Вашего ребенка повышает качество образования:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**16.Определите свое отношение к мероприятиям в ДОУ, направленным на демонстрацию достижений Вашего ребенка (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

|  |  |
| --- | --- |
| *-поддерживаю, так как мероприятия:*  1.развивают творческие способности детей;  2.повышают интерес детей к занятиям;  3. позволяют родителям увидеть достижения своего ребенка;  4.дают детям возможность самореализации;  5. обеспечивают взаимодействие всех субъектов образовательного процесса;  6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *-не поддерживаю, так как мероприятия:*  1.создают нездоровую конкуренцию среди детей;  2.увеличивают психологическую и физическую нагрузку на детей;  3. не всегда учитывают потребности и интересы детей;  4.требуют участия родителей;  5.требуют специально созданных условий для их проведения;  6.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**17. Способствуют ли условия жизнедеятельности, созданные в ДОУ, укреплению и сохранению здоровья Вашего ребенка:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**18. Согласны ли Вы с тем, что ДОУ готовит Вашего ребенка к взаимодействию с окружающим миром:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**19.Обеспечивает ли ДОУ уровень развития Вашего ребенка, необходимый ему для успешного обучения в школе:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**20.Какие направления подготовки Вашего ребенка к школе в ДОУ вы считаете наиболее значимыми *(можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1.обучение чтению, письму и счету; 5.развитие творческих способностей;

2. развитие мышления, памяти, речи и др.; 6. развитие любознательности, стремления

3. воспитание культуры поведения; учиться в школе;

4.развитие умения общаться; 7. другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**21. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в ДОУ, если да, то какие *(можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. нет, не испытывает трудностей;

2. да, испытывает:

|  |
| --- |
| 1. трудности в общении с воспитателями;4.большая психологическая  нагрузка;  2.трудности в общении с детьми; 5. отсутствие интереса к занятиям;  3.ухудшение состояния здоровья; 6. другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**22.Используются ли воспитателями ДОУ, которое посещает Ваш ребенок, формы и методы воспитания, отвечающие требованиям современности:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**23.Согласны ли Вы, что формы и методы воспитания, применяемые воспитателями ДОУ, способствуют повышению качества образования Вашего ребенка:**

1.полностью согласен; 4.в основном не согласен;

2.в основном согласен; 5.полностью не согласен;

3.частично согласен; 6.затрудняюсь ответить.

**24.С желанием ли Ваш ребенок ходит в ДОУ:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**25.Оцените, пожалуйста, важность каждой из предложенных характеристик качественного дошкольного образования**:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | очень важно | важно | в зависимости от ситуации | не важно | совер-  шенно не важно | затруд-  няюсь ответить |
| Профессионализм воспитателей |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо оборудованные здание, помещения и игровые площадки |  |  |  |  |  |  |
| Санитарно-гигиенические условия |  |  |  |  |  |  |
| Обеспеченность игрушками и игровыми пособиями |  |  |  |  |  |  |
| Применение инноваций (нововведений) в ДОУ |  |  |  |  |  |  |
| Демонстрация достижений ребенка |  |  |  |  |  |  |
| Соответствие содержания занятий интересам и возможностям ребенка |  |  |  |  |  |  |
| Здоровьесберегающая организация жизнедеятельности ребенка |  |  |  |  |  |  |
|  | очень важно | важно | в зависимости от ситуации | не важно | совер-  шенно не важно | затруд-  няюсь ответить |
| Использование форм и методов воспитания, отвечающих требованиям современности |  |  |  |  |  |  |
| Взаимоотношения с воспитателями |  |  |  |  |  |  |
| Взаимоотношения между детьми |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка к взаимодействию с окружающим миром |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка к обучению в школе |  |  |  |  |  |  |

**26. Как бы Вы оценили качество образования, которое дает ДОУ:**

1.отличное; 4.неудовлетворительное;

2.хорошее; 5.недопустимое;

3.удовлетворительное; 6.затрудняюсь ответить.

**27.Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает ДОУ:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**28.Если бы представилась возможность выбора образовательного учреждения, выбрали бы Вы ДОУ, которое посещает Ваш ребенок, еще раз:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**29. Рекомендовали бы Вы ДОУ, которое посещает Ваш ребенок, знакомым для получения там качественного дошкольного образования:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**Почему?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РЕЙТИНГ  
 общеобразовательных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блок оценки** | **Критерии и показатели** | **Единица измерения** | **Данные** |
| **1. Кадровый состав педагогического коллектива ОУ**  (с сентября по август учебного года) | % аттестованных педагогов | 100 % - 1 б. |  |
| % педагогов с высшей квалификационной категорией | 80-100% - 3б  50-79% - 2б.  от 40% - 1 б. |  |
| % педагогов с первой квалификационной категорией | 80-100% - 2б  30-79% - 1б. |  |
| % педагогов со второй квалификационной категорией | 0-20% - 1б. |  |
| % молодых специалистов (стаж до 3 лет) | До 10%- 1б.  До 20% - 2б. |  |
| **2. Материально-техническая база ОУ**  (с сентября по август учебного года) | наличие оснащенных специальным оборудованием кабинетов химии, физики, биологии, математики, начальных классов. | 1 балл за каждый |  |
| наличие лыжной базы | 1 балл |  |
| наличие тренажёрного зала | 1 балл |  |
| наличие лицензированного медицинского кабинета | 1 балл |  |
| **3. Информационная база и информационная деятельность ОУ**  (с сентября по август учебного года) | % оснащённости школьной библиотеки учебниками | 80-100% - 3б  50-79% - 2б.  40-60% - 1 б. |  |
| наличие сайта и его наполняемость (согласно приказу) | 2балла |  |
| количество компьютеров, используемых в учебных целях (кол-во детей на 1 компьютер) | до 10чел- 1 б  до 7чел – 2б. |  |
| наличие публичного отчёта о деятельности ОУ в прошлом учебном году | 1 балл |  |
| количество публикаций о деятельности ОУ:  - в муниципальных СМИ;  - в региональных СМИ;  - в федеральных СМИ. | За каждую:  - 1 балл  - 2 балл  - 3 балл |  |
| **4. Образовательный процесс в ОУ**  (с сентября по август учебного года) | % качества знаний | 50-69%- 1б.  70-79%- 2б  более80%-3б |  |
| % абсолютной успеваемости | 80-89% - 1б  90-100% - 2б |  |
| Итоговая аттестация обучающихся - ЕГЭ: (для средних школ)  - количество выпускников со справками;  - результаты по обязательным предметам в сравнении с районным показателем;  со среднеобластным показателем;  со среднероссийским показателем;  - % обучающихся, сдающих экзамены по выбору;  - результаты по предметам по выбору в сравнении с районным показателем  со среднеобластным показателем.  со среднероссийским показателем  -количество обучающихся, получивших на ЕГЭ 100баллов;  - количество обучающихся, получивших на ЕГЭ 90-99 баллов; | - 20б. за каждого  выше среднего-1б,  по обл. -2б.,  по России-3б  100%- 1б  за каждого  по 0,5б  по 1б  по 2б  10 баллов за каждого  5 баллов за каждого |  |
| Итоговая аттестация обучающихся ОГЭ-9 (для средних и основных школ):  - количество обучающихся, оставленных на 2 год в 9 классе /со справкой (по заявлению родителей) (минусуется)  - результаты по обязательным предметам в сравнении с районным показателем;  со среднеобластным показателем;  - % обучающихся, сдающих экзамены по выбору;  - результаты по предметам по выбору (%) в сравнении с районным показателем;  со среднеобластным показателем. | - 10б за каждого  выше среднего-1б,  по обл. -2б.,  50%- 1б  за каждого  по 0,5б  по 1б |  |
| - количество обучающихся, окончивших ОУ с медалью «За особые успехи в учении» (золото, серебро);  - количество обучающихся, окончивших ОУ с аттестатом особого образца (для основных и средних ОУ); | за каждого  по 3 б.,  по 2б.  по 1 б. за каждого |  |
| Результаты мониторинга качества знаний обучающихся 4-8, 10 классов:  **4 класс**  - результаты (%) в сравнении со средним районным показателем;  **8 класс**  - результаты (%) в сравнении со средним районным показателем;  **10 класс**  - результаты (%) в сравнении со средним районным показателем; | %  выше среднего-1б,  выше среднего-2б,  выше среднего-2б, |  |
| Участие в предметных олимпиадах:  - количество призёров муниципального этапа;  - количество победителей муниципального этапа;  - количество победителей и призёров регионального этапа.  - количество победителей и призёров федеральных конкурсов, олимпиад;  -наличие призеров областного конкурса «Достижения юных»  -достижения обучающихся ОУ на международном уровне в спорте и творческой деятельности» | За каждого:  - 1 балл  - 2 балла  - 3 балла  -4 балла  -3 балла  -4 балла |  |
| Устройство выпускников (%) основных и средних ОУ:  - вузы;  - сузы;  - в 10 кл. | %  50-70% -2б.  50-70% -1б.  50-70% -3б. |  |
| Удовлетворённость населения качеством предоставляемых услуг (согласно результатам анкетирования родителей)  - обучающиеся 8-9, 10-11 классов  (% от опрашиваемых);  - родители (% от опрашиваемых);  - педагоги (% от опрашиваемых) | %  90-100%-1б.  70-89%-0,5б.  //-//-//  //-//-// |  |
| **5. Воспитательная работа в ОУ**  (с сентября по август учебного года) | Наличие ( минусуется) не приступивших к занятиям обучающихся | - 1 балл за каждого |  |
| Количество кружков и секций, работающих на базе образовательного учреждения:  -школьных;  -учреждений дополнительного образования; | Кол-во  по 0,5б.  за каждый  //-//-// |  |
| % охвата детей в кружках и секциях ОУ | 90-100%-2б.  70-90%-1б. |  |
| **6. Методическая работа в ОУ**  (с сентября по август учебного года) | Наличие статуса экспериментальной площадки:  - муниципального уровня;  - регионального уровня;  - федерального уровня. | За каждую:  - 1 балл  - 2 балла  - 3 балла |  |
| Участие **педагогов** ОУ в конкурсах:  **муниципальный уровень**  - число участников  - число победителей  **региональный уровень**  - число участников  - число призёров и победителей  **федеральный уровень**  - число участников  - число призёров и победителей | За каждого:  - 0,5 балла  - 1 балл  - 1,5 балла  - 2 балла  - 2,5 балла  - 3 балла |  |
| Участие и наличие призовых мест **учреждения** в конкурсах, соревнованиях и т.д.  - муниципальный уровень;  - региональный уровень;  - федеральный уровень. | За каждый  - 1 балл  - 2 балла  - 3 балла |  |
| Количество проведённых на базе ОУ районных семинаров, мастер-классов | За каждый 3б. |  |
|  | Наличие методического кабинета в ОУ | 1 балл |  |
|  | ИТОГО |  |  |

Анкета носит анонимный характер

**АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ**

**Удовлетворенность населения качеством общего образования**

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности населения качеством общего образования. Для этого нужно обвести кружком **один**вариант ответа, кроме тех вопросов, к которым даны дополнительные рекомендации по заполнению в скобках.

**1.В Вашем представлении качественное образование – это образование, которое *(расставьте все***

***положения по степени значимости от 1(наиболее значимое) до 8 (наименее значимое):***

|  |  |
| --- | --- |
|  | способствует разностороннему развитию личности; |
|  | дает необходимые знания для жизни в современном обществе; |
|  | должно научить общаться; |
|  | способствует формированию самостоятельности, инициативы, развивает гражданские качества; |
|  | дает глубокие, прочные знания по всем предметам; |
|  | готовит обучающихся к выбору и освоению профессии; |
|  | развивает стремление к непрерывному образованию и самообразованию; |
|  | сохраняет и укрепляет здоровье обучающихся; |

другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма учителей ОУ, в котором учится**

**Ваш ребенок:**

1. высокий; 4. довольно низкий;

2. довольно высокий; 5. низкий;

3. на среднем уровне; 6. затрудняюсь ответить

**3. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен;

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3. частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**4. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия ОУ, в котором учится Ваш ребенок:**

1. отличные; 4. неудовлетворительные;

2. хорошие; 5. недопустимые;

3. удовлетворительные; 6. затрудняюсь ответить.

**5. Созданы ли в ОУ, где учится Ваш ребенок, условия для охраны и укрепления его здоровья:**

1.да; 4.скорее нет, чем да;

2.скорее да, чем нет; 5.нет;

3.и да, и нет; 6.затрудняюсь ответить.

**6. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой образовательном учреждении, где учится Ваш ребенок:**

1.отличная; 4.неудовлетворительная;

2.хорошая; 5.недопустимая;

3.удовлетворительная; 6.затрудняюсь ответить.

**7. На Ваш взгляд, соответствует ли содержание и преподавание дисциплин в ОУ, где учится Ваш ребенок, требованиям времени:**

1. полностью соответствует; 4. в основном не соответствует;

2. в основном соответствует; 5. полностью не соответствует;

3. частично соответствует; 6. затрудняюсь ответить.

**8. Соответствуют ли условия, созданные в ОУ для обучения старшеклассников, реализации профессиональных интересов и намерений в отношении продолжения образования Вашего ребенка:**

1. полностью соответствуют; 4. в основном не соответствуют;

2. в основном соответствуют; 5. полностью не соответствуют;

3. частично соответствуют; 6. затрудняюсь ответить.

**9.Определите свое отношение к профильному обучению (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

|  |  |
| --- | --- |
| *- введение профильного обучения необходимо, так как:*  1.способствует обеспечению углубленного изучения отдельных предметов программы школьного образования;  2.дает возможность всем обучающимся реализовать себя в соответствии с их способностями, индивидуальными  склонностями и потребностями;  3.расширяет возможность получения жизненного опыта (обеспечивает социализацию);  4.обеспечивает подготовку выпускников ОУ к дальнейшему обучению;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *- профильное обучение в школе не нужно, так как:*  1.профиль сужает кругозор и дальнейший выбор профессионального обучения ограничен;  2.профильное обучение не связано с ЕГЭ;  3.в ОУ не создана соответствующая материально-техническая база для реализации профильного обучения;  4.не достаточно высок уровень учителей, реализующих профильное обучение;  5.другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**10. Согласны ли Вы с тем, что отношения между обучающимися и учителями в Вашем ОУ влияют на качество получаемого образования:**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен;

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3. частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**11. На Ваш взгляд, отношения между обучающимися и учителями в ОУ, где учится Ваш ребенок, чаще всего (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. строятся на основе уважения и сотрудничества; 4. чаще всего носят конфликтный характер; 2. ограничиваются только учебными вопросами; 5. затрудняюсь ответить;

3. характеризуются равнодушием: 6. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

учителя не интересуют моего ребенка, а он не интересует их;

**12.Согласны ли Вы с тем, что отношения между обучающимися в Вашем классе влияют на качество получаемого образования:**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен;

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3. частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**13. На Ваш взгляд, отношения между обучающимися в классе, где учится Ваш ребенок, чаще всего**

**(*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. строятся на основе уважения, взаимопонимания; 4. натянутые, конфликтные;

2. доброжелательные, дружеские; 5. затрудняюсь ответить;

3. безразличные, каждый сам по себе; 6. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Согласны ли Вы с тем, что независимая оценка знаний (ЕГЭ) способствует повышению качества образования:**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен;

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3. частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**15. Определите свое отношение к введению независимой оценки знаний выпускников (ЕГЭ) (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

|  |  |
| --- | --- |
| - *поддерживаю, так как:*  1. позволяет объективно оценить уровень знаний;  2. обеспечивает равные условия оценки знаний;  3. уравнивает стартовые позиции всех при поступлении в образовательные учреждения среднего профессионального и высшего образования;  4. упрощает процедуру поступления (объединяет выпускные и вступительные экзамены);  5. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *-не поддерживаю, так как:*  1. не отлажена система подготовки;  2. завышены требования к тестированию;  3. не выявляет уровень знаний и логику размышлений;  4. большая психологическая нагрузка;  5. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**16.Согласны ли Вы с тем, что применение нововведений (инноваций) в образовательном учреждении,**

**где учится Ваш ребенок, способствует повышению качества образования:**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3. частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**17. Определите свое отношение к внедрению инноваций в ОУ (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

|  |  |
| --- | --- |
| *-поддерживаю, так как инновации:*  1. способствуют повышению уровня знаний, необходимых в современной жизни;  2. способствуют повышению профессионального мастерства учителя;  3. способствуют повышению престижа ОУ;  4. развивают творчество учителя и обучающихся;  5. повышают интерес к учебе;  6. ругое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *-не поддерживаю, так как инновации:*  1. негативно влияют на состояние здоровья;  2. способствуют перегрузке;  3. снижают интерес к учебе;  4. способствуют повышению требований со стороны учителей;  5. сокращают время на занятия по интересам;  6. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**18. Каков, на Ваш взгляд, уровень учебной нагрузки в ОУ, где учится Ваш ребенок:**

1. очень высокий, невыполнимый; 4. низкий;

2. высокий, но выполнимый; 5. очень низкий;

3. нормальный, средний; 6. затрудняюсь ответить.

**19. Согласны ли Вы с тем, что выпускники ОУ, в котором обучается Ваш ребенок, смогут продолжить образование с полученным уровнем знаний:**

1. полностью согласен; 4. в основном не согласен;

2. в основном согласен; 5. полностью не согласен;

3.частично согласен; 6. затрудняюсь ответить.

**20. Выберите вариант ответа, соответствующий дальнейшим образовательным планам Вашего ребенка:**

1. высшее образование; 4. профессиональная подготовка на курсах

2. высшее, если не получится, среднее профессиональное; 5. среднее;

3. среднее профессиональное; 6. затрудняюсь ответить.

**21. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, если да, то какие *(можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. нет, не испытывает трудностей;

2. да, испытывает:

|  |
| --- |
| 1. высокая учебная нагрузка; 4. трудности в общении с учителями;  2. отсутствие интереса к предмету; 5. трудности в общении с одноклассниками;  3. ухудшение состояния здоровья; 6. затрудняюсь ответить  7. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**22. Способствуют ли методики и технологии обучения, применяемые учителями на занятиях в ОУ, где обучается Ваш ребенок, повышению качества знаний:**

1. да; 4. скорее нет, чем да;

2. скорее да, чем нет; 5. нет;

3. и да, и нет; 6. затрудняюсь ответить.

**23. Какие направления деятельности по сохранению и укреплению здоровья обучающихся реализуются в ОУ, где учится Ваш ребенок (*можно выбрать несколько вариантов ответа):***

1. создание санитарно-гигиенических условий, отвечающих современным требованиям;
2. организация качественного питания;
3. удобное расписаний занятий;
4. использование здоровьесберегающих технологий на уроках;
5. организация внеурочной деятельности, направленной на сохранение и укрепление здоровья;
6. психологическая поддержка обучающихся;
7. лечебно-профилактические мероприятия по укреплению здоровья школьников;
8. диагностика здоровья обучающихся;
9. затрудняюсь ответить.

**24. Как бы Вы оценили качество питания в ОУ, где учится Ваш ребенок:**

1. отличное; 4. неудовлетворительное;

2. хорошее; 5. недопустимое;

3. удовлетворительное; 6. затрудняюсь ответить.

**25. Оцените, пожалуйста, важность каждой из предложенных характеристик качественного образования**:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | очень важно | важно | в зависимости от ситуации | не  важно | совершенно не важно | затрудняюсь ответить |
| профессионализм учителей |  |  |  |  |  |  |
| наличие хорошо оборудованных кабинетов (современная учебная мебель, технические средства обучения) |  |  |  |  |  |  |
| санитарно-гигиенические условия |  |  |  |  |  |  |
| обеспеченность учебниками, пособиями |  |  |  |  |  |  |
| введение профильного обучения в старшей школе |  |  |  |  |  |  |
| введение независимой оценки знаний выпускников (ЕГЭ) |  |  |  |  |  |  |
| применение нововведений (инноваций) в образовании |  |  |  |  |  |  |
| соответствие содержания и преподавания дисциплин требованиям времени |  |  |  |  |  |  |
| использование современных технологий обучения |  |  |  |  |  |  |
| взаимоотношения с учителями |  |  |  |  |  |  |
| взаимоотношения между обучающимися |  |  |  |  |  |  |
| охрана и укрепление здоровья |  |  |  |  |  |  |
| организация качественного питания |  |  |  |  |  |  |

**26. Как бы Вы оценили качество образования, которое дает ОУ, где обучается Ваш ребенок:**

1. отличное; 4. неудовлетворительное;

2. хорошее; 5. недопустимое;

3. удовлетворительное; 6. затрудняюсь ответить.

**27. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает ОУ, где обучается Ваш ребенок:**

1. да; 4. скорее нет, чем да;

2. скорее да, чем нет; 5. нет;

3. и да, и нет; 6. затрудняюсь ответить.

**28. Если бы Вам представилась возможность выбора учебного заведения для своего ребенка,**

**выбрали бы Вы ОУ, в котором он обучается, еще раз:**

1. да; 4. скорее нет, чем да;

2. скорее да, чем нет; 5. нет;

3. и да, и нет; 6. затрудняюсь ответить.

**29. Рекомендовали бы Вы ОУ, где учится Ваш ребенок, знакомым для получения там**

**качественного образования:**

1. да; 4. скорее нет, чем да;

2. скорее да, чем нет; 5. нет;

3. и да, и нет; 6. затрудняюсь ответить.

**Почему?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение № 8

к распоряжению администрации

Юргинского муниципального района

от 04.06.2014 г. № 447

**Оценка эффективности деятельности медицинской организации**

**МБУЗ «Юргинская центральная районная больница**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Перечень показателей эффективности деятельности | Нормативное число баллов |
| 1 | Внутрибольничная летальность (%) | 100 |
| 2 | Среднее число дней работы койки в году (дней) | 100 |
| 3 | Число осложнений после проведенных операций (процент) | 100 |
| 4 | Функция врачебной должности:  число посещений на  1 врача  число посещений на  1 стоматолога | 100  100 |
| 5 | Количество внеплановых проверок медицинских организаций, проведенных Росздравнадзором, в ходе которых выявлены нарушения (за каждую внеплановую проверку выявившую нарушение) | 0 |
| 6 | Доля посещений оказанных за счет государственных источников финансирования (%) | 100 |
| 7 | Доля койко-дней в стационаре за счет государственных источников финансирования (%) | 100 |
| 8 | Доля пациенто-дней в дневных стационарах всех типов за счет государственных источников финансирования (%) | 100 |
| 9 | Укомплектованность медицинской организации врачебными кадрами (%) | 100 |
| 10 | Укомплектованность медицинской организации средним медицинским персоналом (%) | 100 |
| 11 | Доля врачей, имеющих квалификационную категорию (%) | 100 |
| 12 | Доля средних медицинских работников, имеющих квалификационную категорию (%) | 100 |
|  |  | 1100 баллов |

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством предоставления**

**медицинских услуг в амбулаторных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские 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. Когда Вам приходилось последний раз обращаться в медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

□ обращался (напишите месяц, год)

□ не обращался в данную медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Когда Вам потребовалось посещение врача, удалось ли Вам записаться на прием при первом обращении в медицинскую организацию?

□ да

□ нет

□ не обращался

3. Сколько дней прошло с момента обращения в медицинскую организацию за получением медицинской помощи у нужного Вам врача до назначенного времени приема у врача?

□ прошло около \_\_\_\_\_\_\_ дней

□ не обращался

4. Насколько легко Вам удалось записаться на прием к врачу одним из указанных способов?

по телефону:

□ очень легко

□ легко

□ сложно

□ очень сложно

□ не удалось записаться

□ не пользовался

личное обращение в регистратуру:

□ очень легко

□ легко

□ сложно

□ очень сложно

□ не удалось записаться

□ не пользовался

через интернет:

□ очень легко

□ легко

□ сложно

□ очень сложно

□ не удалось записаться

□ не пользовался

5. Сколько времени Вы ожидали приема в очереди?

□ практически не пришлось ожидать в очереди

□ да, пришлось ждать приема в очереди около \_\_\_\_\_\_ минут(ы)

□ не помню

6. Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, питьевой воды, чистота и свежесть помещения)?

□ полностью удовлетворен

□ частично удовлетворен

□ скорее не удовлетворен

□ полностью не удовлетворен

7. В случае, если после обращения в медицинскую организацию Вы получили направление на плановую госпитализацию, то сколько времени Вам пришлось ожидать плановую госпитализацию?

□ количество дней ожидания (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_ дней

8. В случае если после обращения в медицинскую организацию Вам были назначены диагностические исследования, то сколько времени прошло от назначения до прохождения Вами исследований и от прохождения исследований до получения результатов исследования?

1. Количество дней от назначения до прохождения исследований \_\_\_\_\_\_\_\_ дней

9. Удовлетворены ли Вы приемом у врача? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 – крайне плохо, а 5 – отлично.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Работа врача и  медицинской сестры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Вежливость и  внимательность врача | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |
| 2 | Вежливость и  внимательность  медицинской сестры | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |
| 3 | Объяснение врачом  назначенных  исследований,  проведенных  исследований и  назначенного лечения | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |

10. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

□ да, полностью

□ больше да, чем нет

□ больше нет, чем да

□ не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?

□ да, полностью

□ больше да, чем нет

□ больше нет, чем да

□ не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством предоставления**

**медицинских услуг в стационарных условиях**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские 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. Когда Вам приходилось последний раз проходить лечение в стационаре?

□ проходил лечение в режиме стационара круглосуточного пребывания

(напишите месяц и год, когда Вы были выписаны из больницы)

□ не обращался в медицинскую организацию за получением медицинской помощи

2. Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) и отношением персонала больницы в приемном покое больницы в день госпитализации?

□ полностью удовлетворен

□ частично удовлетворен

□ скорее не удовлетворен

□ полностью не удовлетворен

3. Если Вам во время данного пребывания в медицинской организации проводились процедуры, требующие обезболивания, то оцените действия врачей и медицинских сестер при их выполнении?

□ отлично

□ хорошо

□ удовлетворительно

□ крайне плохо

□ плохо

4. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания в медицинской организации? Оцените по 5-балльной шкале, где 1 – крайне плохо, а 5 – отлично.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Работа врача и  медицинской сестры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Вежливость и  внимательность врача | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |
| 2 | Вежливость и  внимательность  медицинской сестры | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |
| 3 | Объяснение врачом  назначенных  исследований,  проведенных  исследований и  назначенного лечения | крайне  плохо | плохо | удовлетво-  рительно | хорошо | отлично |

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

□ полностью удовлетворен

□ частично удовлетворен

□ скорее не удовлетворен

□ полностью не удовлетворен

6. Во время данного пребывания в больнице как часто возле Вашей палаты соблюдалась тишина в ночное время?

□ всегда

□ как правило

□ иногда

□ никогда

7. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?

□ полностью удовлетворен

□ частично удовлетворен

□ скорее не удовлетворен

□ полностью не удовлетворен

8. Если во время пребывания в медицинской организации Вам требовалась помощь медсестер или другого персонала больницы по уходу, то оцените действия персонала?

□ отлично

□ хорошо

□ удовлетворительно

□ крайне плохо

□ плохо

9. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет?

□ да, в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными лекарствами

□ да, так как нужных лекарств не было в наличии

□ нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно

□ не возникло необходимости приема лекарственных средств

10. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет?

□ да □ нет

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания медицинской помощи?

□ да, полностью

□ больше да, чем нет

□ больше нет, чем да

□ не удовлетворен

12. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?

□ да, полностью

□ больше да, чем нет

□ больше нет, чем да

□ не удовлетворен

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.