

**Отдел образования Администрации муниципального образования
Куркинский район Приказ**

№ 99

от 30.09.2015 года

**По формированию независимой системы оценки качества работы
муниципальных образовательных учреждений, оказывающих социальные
услуги в сфере образования**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги и п. 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р,

приказываю:

1. Создать общественный Совет независимой оценки качества работы учреждений образования МО Куркинский район в количестве 8 человек. персонально:

Пальчева С.С. - заведующая МКУ «Центр обеспечения информационно-методической деятельности системы образования МО Куркинский район»;

- Седышева М.В. - главный специалист отдела образования Администрации МО Куркинский район;

Каменева О.В. - методист МКУ «Центр обеспечения информационно-методической деятельности системы образования МО Куркинский район»;

- Афанасьева Е.В. - главный бухгалтер МКУ «Централизованная бухгалтерия муниципальных учреждений МО Куркинский район»;

- Чичева Л.И. - начальник отдела обеспечения социальных выплат ГУ ТО «УСЗН Куркинского района» (по согласованию);

- Евстратова О.А. - начальник отдела культуры Администрации МО Куркинский район (по согласованию);

- Храименкова Л.В. - председатель отделения общественной организации «Тульский региональный Союз пенсионеров» по Куркинскому району (по согласованию);

- Иванова П.П. - главный редактор районной газеты «Вперед» (по согласованию).

2. Утвердить Положение об общественном Совете по вопросам независимой оценки качества работы при отделе образования Администрации МО Куркинский район.

3. Утвердить Положение проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений МО Куркинский район, оказывающих услуги в сфере образования (приложение 2).

4. Данный приказ довести до сведения всех членов общественного Совета и руководителей образовательных учреждений.

5. Контроль исполнения я приказа оставляю за собой.

**Начальник отдела образования
Администрации муниципального образования
Куркинский район**



О. В. Барникова

Приложение 1

Утвержден

приказом отдела образования

от 30.09.2015 № 99

Положение

об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы при отделе образования Администрации МО Куркинский район

I. Общие положения

1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы «полное название учреждения» (далее – Совет) является органом общественного управления при отделе образования Администрации МО Куркинский район .
2. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы образовательных учреждений МО Куркинский район (далее-Учреждение).
3. Совет в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Тульской области, указами и распоряжениями губернатора Тульской области, постановлениями и распоряжениями правительства Тульской области, настоящим Положением.
4. Совет осуществляет возложенные на него функции во взаимодействии с общественными и другими организациями.
5. Решения Совета носят рекомендательный характер.

II. Задачи и функции Совета

6. Основными задачами Совета являются:

подготовка пакета документов по вопросам независимой оценки– качества работы Учреждения;

выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве– работы Учреждения;

подготовка предложений по повышению качества работы– Учреждения;

участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества– работы Учреждения.

7. Основными функциями Совета являются:

изучение рейтинга Учреждения на сайте www.bus.gov.ru и портале– «Открытый регион71»;

изучение показателей, характеризующих работу Учреждения, в– соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы Учреждения; организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере– образования и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы Учреждения;

изучение материалов средств массовой информации о качестве– работы Учреждения;

участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми– значениями показателей в Учреждении;

участие в организации и проведении мероприятий, направленных на– повышение качества работы Учреждения (круглые столы, конференции и др);

разработка и внесение на рассмотрение руководства Учреждения– предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

III. Права Совета

8. Совет имеет право:

запрашивать и получать в установленном порядке от руководства– Учреждения документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

проводить анкетирование потребителей услуг и других категорий– населения о качестве работы Учреждения;

создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции– Совета.

IV Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

9. Состав Совета утверждается приказом начальника отдела образования Администрации МО Куркинский район на основании согласия кандидатов на участие в деятельности Совета.

10. Непосредственное руководство деятельностью Совета и контроль исполнения принятых Советом решений осуществляет председатель Совета.

11. В состав Совета могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, представители Учреждения. Председателем Совета не может быть руководитель Учреждения. В состав Совета входят не более 10 человек.

12. Председатель Совета отвечает за:

организацию работы Совета по оценке доступности в Учреждении– услуг в сфере образования;

направление информации по запросу организаций в случае выявления– фактов нарушений в деятельности Учреждения, влияющих на качество услуг в сфере образования; взаимодействие с другими Общественными советами.

В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

13. Секретарь Совета отвечает за:

обеспечение работы Совета;

ведение протоколов заседаний Совета;

ведение документации, отражающей оценку доступности услуг в сфере образования;

подготовку информации по запросу организаций, Советов;

организацию работы по размещению протоколов на сайте Учреждения.

14. Члены Совета отвечают за:

своевременную и качественную подготовку или экспертизу рассматриваемых на Совете вопросов;

активное участие в работе Совета;

соблюдение требований экономической и информационной безопасности во время работы с конфиденциальной информацией.

15. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым председателем Совета.

16. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца, и считаются правомочными, если на заседании присутствует не менее 50 процентов списочного состава его членов.

17. Решение Совета принимается путем открытого голосования простым большинством голосов. При равенстве голосов решающим является голос председателя Совета. В том случае, если член Совета не может присутствовать на заседании по объективным причинам, он вправе представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

18. Решения Совета оформляются протоколами, которые подписываются председателем Совета и носят рекомендательный характер.

19. Протокол заседания Совета оформляется секретарем Совета в течение 10 рабочих дней после проведения заседания Совета.

20. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляет отдел образования.

Утвержден
приказом отдела образования
от 30. 09.2015г. № 99

Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений МО Куркинский район, оказывающих услуги в сфере образования

Общие Положения

Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования на территории МО Куркинский район (далее – Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р.

Порядок разработан для реализации следующих целей:

- а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования (далее – учреждения), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;
- б) оценка деятельности процесса оказания населению услуг в сфере образования и оценка результатов деятельности учреждения в целом;
- в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирование повышения качества их работы;
- г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

- а) сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru, портале «Открытый регион71», сайте министерства образования Тульской области, сайте отдела образования Администрации МО Куркинский район, на сайтах учреждений;
- б) при учреждениях образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее – совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;
- в) мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки - публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы

собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования.

Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

Организация проведения оценки качества работы учреждений

1. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

2. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений; определение типов и перечня учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге.

2 этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования:

-изучение показателей работы учреждений, рекомендованных Советом; проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования;

-расчет оценочного балла качества работы учреждений;

-предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;

-подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

-размещение информации и протоколов Совета на сайтах учреждений.

3 этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, представленной советами учреждений о результатах мониторингов показателей;

- составление рейтинга учреждений; подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- представление по запросу организации информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.

4 этап – корректировочный.

3. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

-показателей оценки качества работы учреждений; формы анкет для опросов;

-порядка проведения независимой оценки качества; форм отчетов советов учреждений.

Критерии оценки качества эффективности работы учреждений

1. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

-открытость и доступность информации об учреждении;

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

-время ожидания в очереди при получении информации о предоставляемых услугах;

-доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

-профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);

-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

1. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

2. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется советом учреждения и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

3. Рейтинг учреждений формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений.

4. Рейтинг учреждений формируется по трем группам:

1 группа – учреждения высокой эффективности;

2 группа – учреждения, работающие в режиме функционирования общественный совет при учреждении вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения;

3 группа – учреждения, нуждающиеся в оптимизации – общественный совет при учреждении вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

5. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

Карта оценки доступности социальных услуг (образец)

Наименование учреждения

Наименование показателя ФИО членов общественного совета при учреждении (в зависимости от количества)

Суммарная оценка членов общественного совета при учреждении

Средняя оценка по показателю

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 информации об услуге

Компетентность и вежливость работников учреждения

Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *

Подпись члена общественного совета при учреждении *заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуется опрашивать не менее 15 граждан – получателей услуг. В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

Карта независимой оценки качества работы образовательных учреждений (образец)

(Среднее количество баллов по показателям)

Образовательное учреждение

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 информации об услуге

Компетентность и вежливость работников учреждения

Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)

Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством

Средняя оценка качества.

Рейтинг

Опросный лист (образец)

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе № п/п

Вопрос Да (10 баллов) Нет (5 баллов) Затрудняюсь ответить (0 баллов)

1 Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге?

2 Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?

3 Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?

4 Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?

5 Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?

6 Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?

7 Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?

8 Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?

9 Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?

10 Посоветовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения?

Сводная карта оценки доступности социальных услуг за ____ год (образец)

Наименование учреждения

Наименование показателя

Средняя оценка показателя за 1 квартал года

Средняя оценка показателя за 2 квартал года

Средняя оценка показателя за 3 квартал года

Средняя оценка показателя за 4 квартал года

Средняя оценка показателя за год
Открытость и доступность информации об организации
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
Очереди при получении информации об услуге
Компетентность и вежливость работников учреждения
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления
Председатель общественного совета
Секретарь общественного совета

Критерии и показатели оценки качества работы учреждений (образец)

№ п/п

Критерий Индикаторы (показатели) критерия

Исполнитель определения индикатора

10-бальная оценка индикатора

1 Доступность услуг

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 информации об услуге.

Общественные советы при учреждениях

Оценивается каждый индикатор:

1.10 – информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг;

5 – информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг;

1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.

2. 10 – соответствует стандарту в полном объеме;

5 – имеются незначительные отклонения от стандарта;

1 – индикатор не соответствует стандарту.

3.10 – ожидание в очереди менее установленного срока;

5 – ожидание в очереди соответствует установленному сроку;

1 – ожидание в очереди дольше установленного срока.

2 Коммуникативная эффективность учреждения

Компетентность и вежливость работников учреждения.

Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания

Общественные советы при учреждениях

Оценивается каждый индикатор:

1.10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности;

5 – от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности;

1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности.

2.10 – от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку;

5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку;

1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку.

3.10 – от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием;

5 – от 60 до 79% получателей услуг удовлетворены обслуживанием;

1 – ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием