

**Утверждено:
на заседании Президиума
общественного совета
министерства образования
Тульской области
5 сентября 2013 года
(протокол № 2)**

**Порядок проведения независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

I. Общие Положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (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.

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – организация), 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 организации в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы организаций, этапов организации проведения независимой оценки качества работы организаций; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы организаций.

3. При проведении независимой оценки качества работы организаций применяются следующие подходы:

а) сведения об организациях, 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 регион 71» и сайте министерства образования Тульской области, на сайтах организаций;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы организаций и составление рейтинга деятельности организаций входит в компетенцию Общественного совета при министерстве образования Тульской области (далее – Совет), уполномоченном на проведение оценки качества работы организаций;

в) при организациях образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы организаций и участия в формировании рейтинга деятельности организаций (далее – совет организации) (Приложение 1), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

г) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы организаций путем он-лайн голосования в сети Интернет, на сайте министерства образования Тульской области либо путем анкетирования и другими социологическими методами;

д) итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Организациями для реализации целей Порядка являются организации государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования.

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

5. Организация проведения независимой оценки качества работы организаций осуществляется министерством образования Тульской области.

II. Организация проведения оценки качества работы организаций

6. Оценка качества работы организаций проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

7. Проведение оценки качества работы организаций предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный:

- утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы организаций;
- определение типов и перечня организаций, участвующих в ежегодном мониторинге.

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

- изучение показателей работы организаций, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования;
- изучение рейтингов учреждений на едином информационном портале www.bus.gov.ru, портале «Открытый регион 71»;
- расчет оценочного балла качества работы организаций;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;
- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;
- размещение информации и протоколов Совета на сайтах организаций.

3 этап – составление Советом рейтинга организаций:

- изучение информации, представленной советами организаций о результатах мониторингов показателей;
- составление рейтинга организаций;
- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;
- представление в министерство образования Тульской области информации о результатах оценки качества работы организаций и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы организаций;
- формы анкет для опросов;
- порядка проведения независимой оценки качества;
- форм отчетов советов организаций.

III. Критерии оценки качества работы организаций

9. Для оценки эффективности работы организаций устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации;
- 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 организации;
 - профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
 - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.
- (Приложения № 2- № 5).

IV. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций

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

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

12. Рейтинг организаций формируется на основании сводной оценки деятельности организаций (Приложение № 5).

13. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов организаций используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы организаций:

1) Министерство образования Тульской области:

- направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов при организациях;

- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке деятельности их руководителей.

2) Организации:

- разрабатывают план по улучшению качества работы организации и утверждают его по согласованию с министерством образования Тульской области;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы организаций на своем сайте и обеспечивают его выполнение.

**Примерное положение об Общественном совете по вопросам
независимой оценки качества работы
при «полное название организации»**

I. Общие положения

1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы «полное название организации» (далее – Совет) является органом общественного управления при «полное название организации» (далее – Организация).

2. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы Организации.

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 Организации;

- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Организации;

- подготовка предложений по повышению качества работы Организации;

- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Организации.

7. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга Организации на сайте www.bus.gov.ru и портале «Открытый регион 71»;

- изучение показателей, характеризующих работу Организации, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества

работы Организации, утвержденных Общественным советом при министерстве образования Тульской области;

- организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере образования и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы Организации;

- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Организации;

- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в Организации;

- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Организации (круглые столы, конференции и др.);

- разработка и внесение на рассмотрение руководства Организации и Общественного совета при министерстве образования Тульской области предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

III. Права Совета

8. Совет имеет право:

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

- проводить анкетирование потребителей услуг и других категорий населения о качестве работы Организации в соответствии с рекомендациями Общественного совета при министерстве образования Тульской области;

- создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

IV Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

9. Состав Совета утверждается приказом руководителя Организации 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 Организации. Председателем Совета не может быть руководитель Организации. В состав Совета входят не более 10 человек.

12. Председатель Совета отвечает за:

- организацию работы Совета по оценке доступности в Организации услуг в сфере образования;

- направление информации в Общественный совет при министерстве образования Тульской области в случае выявления фактов нарушений в деятельности Организации, влияющих на качество услуг в сфере образования;

- взаимодействие с Общественным советом при министерстве образования Тульской области.

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 в Общественный совет при министерстве образования Тульской области;

- организацию работы по размещению протоколов на сайте Организации.

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 Организация.

Критерии и показатели оценки качества работы организаций

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-бальная оценка индикатора
1	Доступность услуг	1. Открытость и доступность информации об организации. 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Общественные советы при организациях	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 организации	1. Компетентность и вежливость работников организации. 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг,	Общественные советы при организациях	Оценивается каждый индикатор: 1. 10-от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности. 5 - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности.

		<p>удовлетворенных качеством обслуживания.</p>		<p>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</p>
--	--	--	--	--

Карта оценки доступности социальных услуг

Наименование организации _____

Наименование показателя	ФИО членов общественного совета при организации (в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета при организации	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об организации			
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 организации			
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета при организации			

*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.

**Сводная карта оценки доступности социальных услуг
за _____ год**

Наименование организации _____

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 организации					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт					

работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления					

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

Карта независимой оценки качества работы образовательных учреждений
(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	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	Средняя оценка качества. Рейтинг

Опросный лист потребителя услуг

№ п/п		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
2	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в организации?			
3	Получили ли Вы от специалиста организации полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом организации?			
5	Считаете ли Вы условия оказания услуги в организации комфортными?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
7	Считаете ли Вы персонал организации, оказывающий услуги, компетентным?			
8	Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы?			
9	Порекомендовали бы Вы услугу организации своим близким или знакомым?			

11. Что Вас не устраивает в работе организации?

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