

Приложение 3 к протоколу  
Утверждено: на заседании  
общественного совета  
администрации  
муниципального образования  
Каменский район  
06 марта 2014 года

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

### **I. Общие Положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных 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 и 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](http://www.bus.gov.ru), портале «Открытый регион 71» и сайте администрации муниципального образования Каменский район, на сайтах организаций;
- б) формирование модели независимой системы оценки качества работы организаций и составление рейтинга деятельности организаций входит в компетенцию Общественного совета при администрации муниципального

образования Каменский район (далее - Совет), уполномоченном на проведение оценки качества работы организаций;

в) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы организаций путем он-лайн голосования в сети Интернет, на сайте администрации муниципального образования Каменский район либо путем анкетирования и другими социологическими методами;

г) 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 муниципальной 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 отделом образования администрации муниципального образования Каменский район.

## **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 и культуры:

- изучение показателей работы организаций, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования и культуры;
- изучение рейтингов учреждений на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://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 мониторинг показателей;
- составление рейтинга организаций;

- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;
- представление в администрацию муниципального образования Каменский район и отдел образования администрации муниципального образования Каменский район 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 и культуры.

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;
- наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля качества предоставления социальных услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

10. Независимая оценка качества работы организаций по критериям, указанным в пункте 9 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения членами общественного совета условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы на основе изучения результатов общественного мнения (приложение № 1 к Порядку).

11. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан - получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

### **IV. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций**

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

13. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется общественным советом и представляет собой сумму

баллов, набранных по каждому из показателей (Приложение №3,4).

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

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

В целях улучшения качества работы организаций:

1) Отдел образования администрации муниципального образования Каменский район:

- 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 отделом образования администрации муниципального образования Каменский район;

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