Приложение №3

к протоколу № 1

Общественного совета

ЗАТО Шиханы

от 12.08.2015 г.

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества работы**

**учреждений образования**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений образования, определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений образования, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений образования, участвующих в независимой оценки качества работы муниципальных учреждений в сфере образования (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений образования с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений образования, применяются следующие подходы:

- сведения об учреждениях образования, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных 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) и на официальном сайте администрации ЗАТО Шиханы;

- создаются рабочие группы при Общественном совете по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования на территории ЗАТО Шиханы, в компетенцию которой входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений образования, и составление рейтинга деятельности учреждений образования;

- в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе рабочей группы при Общественном совете участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

- при составлении рейтингов учреждений рабочая группа при Общественном совете использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными областными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений образования;

- рабочая группа при Общественном совете проводит по собственной инициативе социологические исследования, он-лайн опросы о качестве работы учреждений образования, в том числе опросы потребителей услуг, мнения которых учитываются при проведении обсуждения результатов оценки.

3. Под образовательными учреждениями,для целей Порядка, понимаются учреждения государственной, муниципальной и иной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования.

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

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств местного бюджета ЗАТО Шиханы.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере образования за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Общественным Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

**II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

5. Проведение оценки качества работы учреждений образования включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование рабочей группы при Общественном совете, которая при необходимости ежегодно утверждает порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений оказывающих социальные услуги в сфере образования; типы и перечень учреждений, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества; критерии и показатели оценки качества работы учреждений, проекты форм анкет для опросов; программу мониторинга качества работы учреждений образования.

II этап – формирование и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг в сфере образования:

- изучение показателей работы образовательных учреждений, выбранных Общественным советом;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг в сфере образования; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы образовательного учреждения;

- расчет оценочного балла качества работы образовательного учреждения;

- подготовка предложений по совершенствованию работы образовательного учреждения;

- составление отчетов по независимой оценке качества работы образовательного учреждения;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества;

- размещение информации и протоколов Общественного Совета на сайтах учреждений.

III этап – составление рабочей группой при Общественном совете рейтинга учреждений:

- изучение информации, о результатах мониторинга показателей;

- составление рейтинга учреждений;

- 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;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и целевых областных программ;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организации размещения протоколов заседаний Общественного Совета и информацию о рейтингах на официальном сайте администрации ЗАТО Шиханы;

- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Рабочая группа при Общественном совете ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- типов и перечня учреждений;

- показателей оценки качества работы учреждений;

- проекта формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества;

6. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

- 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.

По решению Общественного Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

7. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По результатам независимой оценки показатели по решению рабочей группы при Общественном совете могут быть изменены.

Общественный совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

Общественным советом введен дополнительный критерий «Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении» для измерения которого используются 2 дополнительных показателя:

- «доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения»;

- «доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения».

8. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

9. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным и в сроки, установленные министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

**III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений**

10. Оценка качества работы учреждений образования и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Общественным советом.

11. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения;

- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

12. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

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

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Общественный совет:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в [абзаце втором подпункта "а"](file:///C:\DOCUME~1\User\LOCALS~1\Temp\Poryadok-provedeniya-NKO-v-sfere-obrazovaniya-2.docx#Par56) настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, для проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений ЗАТО Шиханы**

**в сфере образования**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/  опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | - Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1)  (показатель 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.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 [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.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.)

**Секретарь Общественного совета В.А. Филатова**