

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

I. Общие Положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, 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 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.

3. 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 регион 71», сайте министерства образования Тульской области, сайте управления образования администрации города Тулы, 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.

4. 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.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

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

7. 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.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра: показателей оценки качества работы учреждений: формы анкет для опросов; порядка проведения независимой оценки качества: форм отчетов советов учреждений.

III. Критерии оценки качества эффективности работы учреждений

9. 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.

IV. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

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

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

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

13. 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.

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