*Приложение № 1*

*к приказу Управления образования*

*Администрации Ивдельского городского округа*

*от 02.12.2013г. №120/4*

**Положение**

**о системе независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования Ивдельского городского**

Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценке качества деятельности организаций образования Ивдельского городского округа (далее - положение) разработано согласно Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования Ивдельского городского округа (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих организаций.

1.3. Система оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования Ивдельского городского округа (далее – образовательных организаций), формируется в целях:

1) повышения качества и доступности услуг образовательных организаций для населения;

2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования;

3) создание условий для объективной оценки качества деятельности образовательных организаций;

4) стимулирования повышения качества деятельности таких организаций.

*1.4. Система включает в себя:*

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией услуг в сфере образования, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;

2) установлению диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций образования;

4) оценке деятельности руководителей организаций.

Задачи и принципы функционирования системы

*2.1. Основными задачами системы являются:*

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности образовательных организаций;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере образования;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности образовательных организаций всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития образования Ивдельского городского округа.

*2.2. Основными принципами функционирования системы являются:*

1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;

2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Свердловской области;

3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки организаций;

4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;

5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

Порядок формирования независимой оценки качества деятельности образовательных организаций Ивдельского городского округа

3.1Управление образования Администрации Ивдельсого городского округа (далее – Управление образования) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций:

1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности образовательных организаций (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Свердловской области, в который входят представители Управления образования, профсоюзной организации работников образования Ивдельского городского округа, представители государственных органов исполнительной власти, родительской общесьвенности;

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций;

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций;

4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации в сфере образования Ивдельского городского округа;

5) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

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

7) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности образовательных организаций.

*В полномочия Общественного совета входит:*

1) формирование перечня организаций для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности деятельности организаций, которые характеризуют:

- 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 услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

3) установление порядка оценки качества деятельности организаций культуры на основании определенных критериев эффективности деятельности организаций с учетом региональной системы оценки качества Свердловской области;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности организаций;

5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;

6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций;

7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг образовательными организациями;

8) направление в Министерство общего и профессионального образования Свердловской области:

- информации о результатах оценки качества деятельности организаций;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

*3.4. Образовательные организации:*

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;

4) создают общественные органы оценки качества деятельности организации и ее структурных подразделений;

5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6) разрабатывают на основе предложений министерства или Общественного совета план об улучшении качества деятельности организации и утверждают этот план по согласованию с Управлением образования;

7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

*Показатели и критерии оценки качества*

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре «дорожных карт».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания образовательных услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

1) материалы Общественного совета;

2) результаты социологических исследований;

3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);

Приложение 1

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, по проведению независимой оценки качества работы (муниципальных) учреждений в сфере физической культуры и спорта**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждениях | - Уровень рейтинга на сайте учреждений (от 0 до 1) (показатель 1) | 1 раз в год | Официальный сайт  (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 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 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 посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения (показатель 3) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 3 = количество посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг комфортными\*100/ количество опрошенных посетителей\*\* 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 посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения (показатель 4) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 4 = количество посетителей\*\*, считающих условия оказания услуг доступными \*100/ количество опрошенных посетителей\*\* 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 посетителей\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг как незначительное, от числа опрошенных посетителей\*\* учреждения (показатель 5) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 5 = количество посетителей\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг как незначительное, \*100/ количество опрошенных посетителей\*\* 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 посетителей, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 6 = количество посетителей\*\*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным \*100 / количество опрошенных посетителей\*\* 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 посетителей, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных посетителей учреждения (показатель 7) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 7 = количество посетителей\*\*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме \*100 / количество опрошенных посетителей\*\* 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 учреждении | - доля посетителя, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных посетителей учреждения (показатель 8) | 1 раз в год | Метод - анкетирование  Показатель 8 = количество посетителей\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении \*100 / количество опрошенных посетителей\*\* 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 посетителей (показатель 9) | 1 раз в год | Метод – изучение данных сайта учреждения  Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)  Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество посетителей 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 посетителями 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 посетителей\*\*, 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 посетителей, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи посетителей и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\* При отсутствии возможности опроса посетителей проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)