

**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](http://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](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 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.