

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
«Центр образования Люторический»

д. 234а, село Люторичи, Узловский район, Тульская область, 301627

☎(48731)9-28-30

e-mail: ljut_school_10@mail.ru

РАССМОТРЕНО
На заседании
Совет Центра образования
Протокол от 07.09.2015 № 1

ПРИНЯТО
на заседании
педагогического совета
Протокол от 08.09.2015 г. № 2



**Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы
Муниципального казённого общеобразовательного учреждения
«Центр образования Люторический»**

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы школы разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 487-р.

1.2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

- определение единых подходов и методик оценки качества работы Муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Центр образования Люторический» (далее – Центр) на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;
- оценка деятельности в процессе оказания населению услуг в сфере образования и оценка результатов деятельности Центра в целом;
- повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы Центра, стимулирование повышения качества ее работы;
- определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы Центра, этапов организации проведения независимой оценки качества работы Центра, порядка формирования ее рейтинга.

1.3. При проведении независимой оценки качества работы Центра применяются следующие подходы:

- сведения о Центре, информация о методах оценки ее деятельности, публичные рейтинги, мнения потребителей услуг размещаются в открытом доступе на сайте комитета образования, на сайте Центра;
- при Центре образуется Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы (далее-Совет) и участия в формировании рейтинга Центра, в который входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

- мнения и отзывы потребителей услуг учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

1.4. Оценкой качества работы Центра является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

2. Организация проведения оценки качества работы Центра

2.1. Оценка качества работы Центра проводится по итогам каждого квартала и по итогам года.

2.2. Проведение оценки качества работы Центра предусматривает следующие этапы:

- 1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы Центра;
- 2 этап – формирование общественного Совета по вопросам независимой оценки качества работы 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, расчет оценочного балла качества работы, предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет, подготовка предложений по совершенствованию работы Центра, размещение информации и протоколов Совета на сайте Центра;
- 3 этап – составление Советом рейтинга Центра: изучение информации, предоставленной Советом, подготовка предложений по совершенствованию работы Центра, предоставление по запросу организации информации о результатах оценки качества работы Центра, организация доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования;
- 4 этап – корректирующий.

2.3. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра показателей оценки качества работы Центра, формы анкет для соцопросов, порядка проведения независимой оценки качества, форм отчетов Совета.

3. Критерии оценки качества эффективности работы Центра

3.1. Для оценки эффективности работы школы устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации о Центре;
- 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 Центра;
- профессионализм персонала;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Центре.

4. Формирование публичных рейтингов деятельности Центра

4.1. Оценка качества работы Центра и публичный рейтинг ее деятельности формируется Советом.

4.2. Для формирования публичного рейтинга рассчитывается оценочный балл, который определяется Советом и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому показателю.

4.3. Рейтинг Центра формируется на основании сводной оценки деятельности.

4.4. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтинги Центра используются для повышения качества ее работы.

*Приложение 1
к Положению о порядке проведения
независимой оценки качества работы
Муниципального казённого общеобразовательного учреждения
«Центр образования Люторический»*

Критерии и показатели оценки эффективности работы Муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Центр образования Люторический» на 00.00.0000 г.	
Критерии	Показатели
Критерий 1. Обеспечение доступности качественного образования, создания условий для удовлетворения индивидуальных образовательных потребностей обучающихся.	
Критерий 2. Эффективное использование в образовательном процессе современных образовательных технологий, в т.ч. ИКТ.	
Критерий 3. Продуктивность реализации приоритетных направлений развития образования.	
Критерий 4. Система государственно-общественного управления образовательным учреждением и позитивное отношение к образовательному учреждению участников образовательного процесса и общественности	
Критерий 5. Создание условий для сохранения здоровья обучающихся	
Критерий 6. Обеспечение условий комплексной безопасности и условий охраны труда участников образовательного процесса.	
Критерий 7. Участие в муниципальных, региональных, федеральных и международных фестивалях, конкурсах и др.	
Критерий 8. Обеспечение образовательного учреждения	

квалифицированными кадрами.	
-----------------------------	--

Опросный лист (образец)

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе: _____

№ п/п		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге?			
2	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?			
4	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
5	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
7	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
8	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
9	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			
10	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения? _____

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения? _____

Приложение 2
к Положению о порядке проведения независимой оценки качества работы
Муниципального казённого общеобразовательного учреждения
«Центр образования Люторический»

Сводная карта оценки доступности социальных услуг за ____ год (образец)

Наименование учреждения Муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Центр образования Люторический»

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал года	Средняя оценка показателя за 2 квартал года	Средняя оценка показателя за 3 квартал года	Средняя оценка показателя за 4 квартал года	Средняя оценка показателя за год
Открытость и доступность информации об организации					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
Очереди при получении информации об услуге					
Компетентность и вежливость работников учреждения					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления					

Председатель общественного совета _____ / _____

Секретарь общественного совета _____ / _____

