

# Администрация Терского района

## Постановление

27.08.2014

п.г.т. Умба

№ 471

### Об утверждении Порядка организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования

Во исполнение постановления администрации Терского района от 08.08.2014 № 437 «О внесении изменений в постановление администрации Терского района от 23.05.2014 № 298 «Об утверждении типового порядка организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги»

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования.
2. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район – Терещука Ф.Ф.

Глава муниципального образования  
Терский район



Н.А. Самойленко

Утвержден  
Постановлением администрации Терского  
района от 27.08.2014 № 471

**Порядок  
организации проведения независимой оценки качества работы организаций,  
оказывающих услуги в сфере образования**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Порядок), разработан в целях определения единых подходов и методик независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, в отношении которых администрация Терского района осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – организации).

1.2. Независимой оценкой качества работы организаций (далее - НОКРО) является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

1.3. Порядок определяет критерии и показатели (индикаторы) НОКРО, этапы организации проведения НОКРО, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности.

1.4. Порядок предусматривает проведение НОКРО с участием и на основе мнения граждан, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

1.5. Участниками (субъектами и объектами) НОКРО являются:

- Администрация Терского района (далее – Администрация);
- Общественный совет, созданный при Администрации (далее – Общественный совет);
- организации;
- потребители услуг (родители, обучающиеся, педагоги и др.);
- попечительские (общественные, наблюдательные и др.) советы организаций;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

1.6. Сроки проведения НОКРО устанавливаются планом мероприятий по проведению ежегодной НОКРО, утвержденным соответствующим постановлением Администрации.

1.7. Администрация осуществляет:

- общее организационное обеспечение НОКРО,
- мониторинг проведения НОКРО,
- обеспечение технической возможности выражения потребителями образовательных услуг мнений о качестве работы организаций.

1.8. Проведение НОКРО осуществляет Общественный совет в соответствии с целями и задачами, определенными его Положением.

1.9. При проведении НОКРО применяются следующие подходы:

а) сведения об организациях, информация о методах оценки и публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг, размещаются в открытом доступе на официальном сайте Терского района, на сайтах организаций;

б) потребители услуг принимают участие в оценке качества работы организаций путем участия в анкетировании и другими социологическими методами;

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

## **II. Организация проведения независимой оценки качества работы организаций**

2.1. НОКРО проводится посредством реализации нескольких этапов:

2.1.1. Предварительное исследование, в ходе которого изучается информация об организациях, размещенная на их официальных сайтах, в СМИ, прочих открытых источниках информации, с целью определения предварительного перечня проблем и задач для проведения НОКРО.

Данные, характеризующие фактические результаты деятельности организаций, предоставляет Общественному совету Администрация (по мере необходимости).

2.1.2. Разработка и утверждение программы мониторинга оценки качества работы и рейтингования организаций, включающей:

определение критериев, показателей (индикаторов) оценки,

методику их расчета,

шаблоны анкет опроса общественного мнения по вопросу качества работы организаций,

методы сбора и обработки информации, методику проведения мониторинга, составления рейтингов.

2.1.4. Организация и проведение основного этапа НОКРО, в т.ч. по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения.

2.1.5. Формирование рейтинга организаций.

2.1.6. Формирование предложений по улучшению качества работы организаций.

2.2. Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

– показателей оценки качества работы организаций;

– формы анкет для опросов;

– порядка проведения НОКРО.

2.3. Собранные в рамках НОКРО данные должны отвечать следующим обязательным требованиям:

– объективность;

– точность;

– полнота (учитывать несколько источников информации);

– достаточность: количество данных должно позволить сделать компетентные и обоснованные выводы и рекомендации;

– структурированность: данные, собранные из разных источников, должны быть универсализированы;

– релевантность запросам различных групп потребителей услуг;

– актуальность.

## **III. Определение критериев, показателей и методов независимой оценки качества работы организаций**

3.1. Обязательными для НОКРО являются критерии, характеризующие:

– открытость и доступность информации об организации;

– комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

– доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

– удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг;

– результативность деятельности организации.

3.2. По каждому из критериев устанавливается группа показателей (индикаторов), а также определяется метод проведения оценки качества (Приложение № 1).

3.3. Определение оценки по каждому показателю (индикатору) осуществляется с использованием следующих методов оценки качества:

– метод непосредственной оценки (изучение материалов интернет-источников, СМИ, официальной и ведомственной статистики и т.д.);

– социологический опрос (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос и т.д.);

– аналитический метод.

3.4. Общественный совет вправе запрашивать у Администрации информацию, необходимую для проведения НОКРО.

#### **IV. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций и сводного плана мероприятий по улучшению качества их работы**

4.1. По итогам проведения НОКРО формируется Сводная таблица независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования (далее - сводная НОКРО) (Приложение № 2).

Рейтинг организаций формируется при наличии в нем не менее 3 организаций.

4.2. Расчет сводной НОКРО производится по формуле:

$$MQ = \text{SUM } Q_i / N,$$

где:

– MQ – среднее количество баллов;

–  $Q_i$  – количество баллов по каждому из показателей критерия;

– N – количество показателей.

При этом, рассчитывается суммарный балл по каждому из критериев, указанных в столбце 1.

4.3. На основании сводной НОКРО формируется рейтинг организаций:

– 4,7 баллов – уровень высокой эффективности,

– от 3 до 4,7 баллов – уровень средней эффективности,

– ниже 3 баллов – уровень низкой эффективности.

4.4. Каждой организации присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Организации, которая получила высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько организаций получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким организациям присваиваются в алфавитном порядке.

4.5. Оценка качества работы организаций и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню организаций, утвержденных Общественным советом, и включают:

– рейтинг организаций с выделением лучшей организации;

– рейтинг организаций по типам организаций с выделением лучшей организации рассматриваемого типа в сфере образования.

4.6. На основании рейтингов Общественный совет направляет в Администрацию:

– информацию о результатах НОКРО;

– предложения об улучшении качества работы в том или ином направлении, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

4.7. Администрация:

- размещает на официальном сайте Терского района информацию о результатах проведенных мониторингов и рейтингов;
- направляет организациям предложения Общественного совета о повышении качества социальных услуг в сфере образования об улучшении качества их работы;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей.

#### 4.8. Организации:

- разрабатывают на основе предложений, поступивших от Администрации, план об улучшении качества работы организаций (далее – план мероприятий) в соответствии с примерной формой плана (приложение № 3) и утверждают этот план по согласованию с Администрацией;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение.

4.9. На основе утвержденных планов мероприятий Администрация готовит сводный план мероприятий по улучшению качества работы организаций сферы образования (далее – сводный план) (приложение № 4).

---

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования**

Наименование критерия	Показатель	Баллы	Метод проведения оценки
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>			
<p>1.1. Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).</p> <p><b>Показатель 1*</b>            (*Показатели 1-9 ранжируются по 5-бальной шкале, показатель 10 – по 3-бальной шкале)</p>	<p>1. Наличие информации на официальном сайте организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:            0 – отсутствие информации;            1 – размещение менее 50% информации, предусмотренной установленными требованиями;            2 – размещение более 50% информации, низкое качество содержания размещенной информации,            3 – информация размещена полностью (все показатели), низкое качество содержания размещенной информации;            4 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации;            неактуальность представляемой информации;            5 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации;            актуальность и достоверность представляемой информации</p>	<p>Исследование официальных сайтов проводится через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя официального сайта</p>
<p>1.2. Доступность и достаточность информации об организации</p> <p><b>Показатель 2</b>            = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100 / количество</p>	<p>Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным от числа опрошенных о работе организации:</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:            0 – от 0 до 10 %,            1 – от 11 до 30 %,            2 – от 31 до 50 %,            3 – от 51 до 70 %,            4 – от 71 до 90 %,            5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители</p>

<i>опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)</i>			
1.3. Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>  <b>Показатель 3</b>	Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 0,09, 1 – от 0,1 до 0,29 2 – от 0,3 до 0,49 3 – от 0,5 до 0,69 4 – от 0,7 до 0,99 5 – 1	Изучение официального сайта <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (значение от 0 до 1)
<b>2. Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>			
2.1. Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья <b>Показатель 4</b> <i>= количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)</i>	Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе учреждения	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 %, 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.	Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители
2.2. Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья <b>Показатель 5</b> <i>= количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)</i>	Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных о работе учреждения	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 %, 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.	Метод – анкетирование. Опросы участников, получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители
2.3. Создание условий работы по оказанию услуг для персонала организации <b>Показатель 6</b>	Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %,	Метод – анкетирование. Опрос персонала организации

<p>= количество персонала организации, удовлетворенного условиями работы по оказанию услуг в организации *100 / количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%)</p>	<p>опрошенного персонала организации</p>	<p>2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	
<p><b>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</b></p>			
<p>3.1. Профессионализм персонала <b>Показатель 7</b> = количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных лиц</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p>3.2. Взаимодействие с работниками организации <b>Показатель 8</b> = количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных лиц</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p><b>4. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг</b></p>			
<p>4.1. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг <b>Показатель 9</b> = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенных лиц (значение от 0 до 100%)</p>	<p>Доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации от числа опрошенных лиц</p>	<p>Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10 %, 1 – от 11 до 30 %, 2 – от 31 до 50 % 3 – от 51 до 70 %, 4 – от 71 до 90 %, 5 – от 91 до 100%.</p>	<p>Метод – анкетирование. Опросы участников получающих образовательные услуги: обучающиеся, родители.</p>
<p><b>5. Результативность деятельности организации.</b></p>			
<p>5.1. Качество оказываемой муниципальной услуги</p>	<p>Показатели качества оказываемой муниципальной услуги, установленные в</p>	<p>Каждый показатель оценивается по 3-х балльной шкале, от 0 до 2: 0 – недостижение планового значения</p>	<p>Исследование официального сайта проводится через просмотр содержимого страниц web-</p>

<p><b>Показатель 10</b> = среднее значение показателей качества оказываемой муниципальной услуги, установленных в муниципальном задании</p>	<p>муниципальном задании:</p>	<p>показателя (ухудшение динамики и т.п.); 1 – достижение планового значения показателя (на уровне предыдущего отчетного периода); 2 – превышение планового значения показателя (улучшение динамики и пр.).</p>	<p>ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации о муниципальном задании и показателей о его выполнении</p>
---	-------------------------------	---	---

Приложение № 2

**Сводная таблица независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования**

Наименование организации	Открытость и доступность информации об организации			Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями			Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации		Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	Результативность деятельности организации	Рейтинг
	Показатели			Показатели			Показатели		Показатель	Показатель	Средняя оценка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Приложение № 3

**План мероприятий по улучшению качества работы Учреждения**

Наименование организации: \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

## Сводный план мероприятий по улучшению качества работы Учреждения в сфере образования

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Учреждение	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия