

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Управлении образования
администрации ЗАТО Александровск
(протокол №1 от 02.02.2018)

**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 Управление образования администрации ЗАТО Александровск 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:

- Управление образования администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление образования);
- Общественный совет, созданный при Управлении образования (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 Правительства Мурманской области.

1.7. Управление образования 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 Управления образования, 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 Управление образования (по мере необходимости).

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

- определение критериев, показателей (индикаторов) оценки, методики 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 Управления образования 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 5 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 Министерство:

- 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. Управление образования:

- размещает на официальном сайте Управление образования 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 Управления образования, план об улучшении качества работы организаций (далее – план мероприятий) в соответствии с примерной формой плана (приложение № 3) и утверждают этот план по согласованию с Управлением образования;

– 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 Управление образования готовит сводный план мероприятий по улучшению качества работы организаций подведомственной сферы (далее – сводный план) (приложение № 4) и направляет его на согласование в администрацию ЗАТО Александровск.

4.10. После согласования сводного плана с администрацией ЗАТО Александровск Управление образования утверждает сводный план и размещает его на официальном сайте.
