



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТУЛЫ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ - ГИМНАЗИЯ № 30»

Принято
Конференцией
МБОУ «ЦО – гимназия № 30»
протокол №1
от 15.12.2015

Утверждаю
и.о. директора
МБОУ «ЦО – гимназия № 30»



А.П. Брус

Приказ от 15.12.2015
№ 14/4 - а

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки
качества работы
муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения «Центр
образования – гимназия № 30»

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы (далее – Порядок) муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Центр образования - гимназия №30» (далее – Учреждение), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р, в соответствии с пунктом 4 распоряжения правительства Тульской области от 13.08.2013 № 785-р «Об организации в Тульской области независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услуги в сферах образования, культуры, физической культуры спорта, здравоохранения и социального обслуживания», распоряжением администрации города Тулы от 12.09.2013 № 1/267-р «О создании постоянно действующей Комиссии по организации независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги», письма управления образования администрации города Тулы от 18.09.2013 № 4760-пи.

1.2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждения, 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 учреждения в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждения и стимулирование повышения качества его работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждения, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждения; порядка формирования публичных рейтингов его деятельности.

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

а) сведения об учреждении, 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, портале «Открытый регион 71», сайте министерства образования Тульской области, сайте управления образования администрации города Тулы, на сайте учреждения;

б) при учреждении образуется *общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы учреждения* и участия в формировании рейтинга деятельности учреждения (далее – **совет учреждения**), в который входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

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

1.4. Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере образования.

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

2. Организация проведения оценки качества работы образовательной организации

2.1. Оценка качества работы учреждения проводится по итогам каждого полугодия и итогам года.

2.2. Проведение оценки качества работы учреждения предусматривает следующие этапы:

- 1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждения.
- 2 этап – формирование совета учреждения 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 в сфере образования; расчет оценочного балла качества работы учреждения; предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет; подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения; размещение информации и протоколов Совета на сайте учреждения.
- 3 этап – составление Советом рейтинга учреждения: изучение информации, представленной советами учреждений о результатах мониторингов показателей; составление рейтинга учреждений; подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения; представление по запросу организации информации о результатах оценки качества работы учреждения и предложений об улучшении качества его работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.
- 4 этап – корректировочный.

2.3. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра: показателей оценки качества работы учреждения; формы анкет для опросов; порядка проведения независимой оценки качества; форм отчетов советов учреждения.

3. Критерии оценки качества эффективности работы учреждения

3.1. При составлении независимой оценки работы образовательного учреждения использованы критерии:

- Доступность услуг
- Коммуникативная эффективность образовательной организации
- Уровень открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации
- Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
- Мероприятия, направленные на работу (обратную связь) с заявителями (потребителями) предоставляемых образовательной организацией услуг
- Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы образовательной организации, в том числе процессом предоставления услуг
- Уровень квалифицированности персонала образовательной организации, в том числе участвующего в предоставлении услуг
- Информирование общественности сторонними организациями о деятельности образовательной организации
- Инновационная деятельность образовательных организаций

4. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

4.1. Оценка качества работы учреждения и публичные рейтинги его деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

4.2. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется советом учреждения и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

4.3. Рейтинг учреждения формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений.

4.4. Рейтинг учреждения формируется по трем группам:

- 1 группа – учреждения высокой эффективности;
- 2 группа – учреждения, работающие в режиме функционирования: общественный совет при учреждении вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения;
- 3 группа – учреждения, нуждающиеся в оптимизации: общественный совет при учреждении вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

4.5. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

Приложение 1

к Порядку проведения независимой оценки
качества работы МБОУ «ЦО - гимназия №30»

Критерии и показатели оценки качества работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гимназия №30»

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	Источник информации	Бальная оценка индикатора
1.	Доступность услуг	1.1. Открытость и доступность информации образовательной организации об	Общественный совет при образовательной организации	Сайт ОО / анализ документов ОО	10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 - информация неполная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.
		1.2. Время ожидания при получении информации об услуге.	Общественные советы при образовательной организации	Социологический опрос заявителей	10 - ожидание менее установленного срока (по регламенту); 5 - ожидание соответствует установленному сроку (по регламенту); 1 - ожидание дольше установленного срока (по регламенту).
2.	Коммуникативная эффективность образовательной организации	2.1. Компетентность и вежливость работников образовательной организации.	Общественные советы при образовательной организации	Сайт ОО / анализ документов ОО	10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности; 5 - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности; 1 - ниже 60% имеют базовое образование по специальности.
		2.2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).	Общественные советы при образовательной организации	Сайт ОО / анализ документов ОО	4 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку; 2 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку; 0 - ниже 60% прошли курсовую подготовку.

3.	Уровень открытости и доступности информации о деятельности образовательной организации	3.1. Доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о деятельности образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	анкетирование получателей услуг и других категорий населения	4 – от 80 до 100% потребителей, удовлетворены качеством информации о деятельности образовательной организации; 2 - от 60 до 79% потребителей, удовлетворены качеством информации о деятельности образовательной организации; 0 - ниже 60% потребителей, удовлетворены качеством информации о деятельности образовательной организации.
		3.2. Доля потребителей, удовлетворенных доступностью информации о деятельности образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	анкетирование получателей услуг и других категорий населения	4 – от 80 до 100% потребителей, удовлетворены доступностью информации о деятельности образовательной организации; 2 - от 60 до 79% потребителей, удовлетворены доступностью информации о деятельности образовательной организации; 0 - ниже 60% потребителей, удовлетворены доступностью информации о деятельности образовательной организации.
		3.3. Доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Общественные советы при образовательной организации	анкетирование получателей услуг и других категорий населения	4 – от 80 до 100% заявителей, осведомлены о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; 2 - от 60 до 79% заявителей, осведомлены о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»; 0 - ниже 60% заявителей, осведомлены о возможности получения информации о деятельности образовательной организации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
		3.4. Количество обоснованных жалоб на отсутствие необходимой информации о деятельности образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Администрация ОО	4 – отсутствие обоснованных жалоб 0 – наличие обоснованных жалоб
		3.5. Предоставление информации об	Общественные	Информация на сайте	0 – несистематическое предоставление информации (обновление информации на сайте)

		образовательной организации в электронном виде.	советы при образовательной организации	ОО	реже, чем 1 раз в месяц); 1 – систематическое предоставление информации; 2 – систематическое предоставление информации и наличие электронной приёмной; 3 – систематическое предоставление информации и наличие электронной приёмной, twitter; 4 - систематическое предоставление информации и наличие электронной приёмной, twitter и любая другая дополнительная форма электронного взаимодействия с участниками образовательного процесса
4.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	4.1. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	Общественные советы при образовательной организации	Информация на сайте ОО	10 - соответствует стандарту в полном объеме; 5 - имеются незначительные отклонения от стандарта; 1 - индикатор не соответствует стандарту.
		4.2. Доля заявителей (получателей услуг), удовлетворенных качеством обслуживания (от общего числа заявителей)	Общественные советы при образовательной организации	анкетирование получателей услуг и других категорий населения	10 - ожидание менее установленного срока (по регламенту); 5 - ожидание соответствует установленному сроку (по регламенту); 1 - ожидание дольше установленного срока(по регламенту).
5.	Мероприятия, направленные на работу (обратную связь) с заявителями (потребителями) предоставляемых образовательной организации услуг	5.1. Конкурентоспособность образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	10 – (проектная мощность) укомплектованность соответствует запланированной 0 – укомплектованность ниже запланированной
		5.2. Наличие учета всех поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге, в электронном виде или произнесенных в устной форме), которые указывают на дефекты, связанные с качеством работы образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	10 – наличие учета всех поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге, в электронном виде или произнесенных в устной форме) 5 – наличие учета поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге) 0 – отсутствие учета поступивших жалоб (претензий) заявителей

6.	Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы образовательной организации, в том числе процессом предоставления услуг	6.1. Доля заявителей, удовлетворенных материально-технической базой образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Социологический опрос заявителей	10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 - информация неполная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.
		6.2 Доля заявителей, знающих о «наличии обратной связи» с образовательной организацией	Общественные советы при образовательной организации	Социологический опрос заявителей	10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 - информация неполная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.
7.	Уровень квалифицированности персонала образовательной организации, в том числе участвующего в предоставлении услуг	7.1. Участие в отчетном году сотрудников образовательной организации в научно-практических конференциях (семинарах) в установленной сфере деятельности объекта.	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	10 – федеральный уровень мероприятий 7 – региональный уровень 4 – муниципальный уровень 0 – не участвовали
		7.2. Научно-методическая работа сотрудников образовательной организации в отчетном году.	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	10 – федеральный уровень мероприятий 7 – региональный уровень 4 – муниципальный уровень 0 – не участвовали
8.	Информирование общественности сторонними организациями о деятельности образовательной организации	8.1. Информация в СМИ о деятельности образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Изучение материалов СМИ	10 – наличие положительной информации 0 – отсутствие информации -10 – наличие отрицательной информации
		8.2. Информация в СМИ о работниках образовательной организации	Общественные советы при образовательной организации	Изучение материалов СМИ	10 – наличие положительной информации 0 – отсутствие информации -10 – наличие отрицательной информации
9.	Инновационная деятельность образовательных организаций	9.1. Использование инновационных педагогических технологий, уровень подготовки внедрения ФГОС	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	1 – в образовательной организации реализуется образовательная программа, отвечающая требованиям государственного образовательного стандарта. 3 – в образовательной организации реализуется

					<p>комплексная образовательная программа, превышающая требования государственного образовательного стандарта по одному или нескольким направлениям его деятельности.</p> <p>5 – в образовательной организации реализуется комплексная образовательная программа, превышающая требования государственного образовательного стандарта по всем направлениям его деятельности.</p>
		9.2. Доля педагогов, эффективно использующих инновационные технологии	Общественные советы при образовательной организации	Анализ документации ОО	<p>5 – наличие трансляции опыта работы 60% и более педагогического состава;</p> <p>4 – наличие трансляции опыта работы 50% и более педагогического состава;</p> <p>3 – наличие трансляции опыта работы 40% и более педагогического состава;</p> <p>2 – наличие трансляции опыта работы 30% и более педагогического состава;</p> <p>1 – наличие трансляции опыта работы 10% и более педагогического состава;</p>
		9.3. Наличие статуса: - базовая площадка (региональный уровень); - стажировочная площадка; - инновационное образовательное учреждение; - ресурсный центр; - пилотное образовательное учреждение	Общественные советы при учреждениях	Анализ документов ОО образовательной организации, подтверждающих присвоенный статус	<p>5 – образовательная организация имеет статус по 3 и более направлениям;</p> <p>3 - образовательная организация имеет статус по 2 и более направлениям;</p> <p>1 - образовательная организация имеет статус по 1 направлению;</p> <p>0 - образовательная организация не имеет статуса</p>