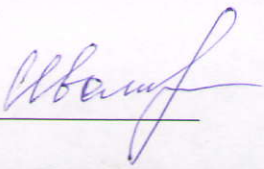


Утверждаю: 
Председатель
Общественного совета гражданство
Мензелинского муниципального района
Республике Татарстан

Приложение №1
к приказу МКУ «Отдел
образования от 05.09.2018г №
493

Положение
о комиссии по независимой оценке качества условия оказания услуг
организациями образования Мензелинского муниципального района РТ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций образования (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1) Постановления Правительства РФ от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности учреждений, условий оказывающих услуги в сфере образования (далее – учреждения образования), формируется в рамках системы оценки качества в сфере образования Мензелинского района в целях:

- 1) повышения качества и доступности условий оказывающих услуг образования для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, условий оказывающих услуги в сфере образования;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений образования;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности таких учреждений.

1.4. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждением условий оказывающих услуг в сфере образования, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений образования.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями условий оказывающих услугу обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между организациями образования и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений образования;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности учреждений образования;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления условий оказывающих услуг в сфере образования;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности учреждений образования всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы образования Мензелинского муниципального района, разработку основных направлений образовательной политики района.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Республики Татарстан, Мензелинского муниципального района;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления условий оказывающих услуг;
- 6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
- 7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3.1. МКУ «Отдел образования» Исполнительного комитета Мензелинского муниципального района (далее – Отдел образования) в целях обеспечения проведения условий оценки качества деятельности учреждений:

- 1) формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности учреждений образования при МКУ Отдел образования Мензелинского муниципального района (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Республики Татарстан, Мензелинского муниципального района, в который входят представители учреждений образования, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций;
- 2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;

- 3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
- 4) организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшего учреждения и сферы образования;
- 5) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организации, разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
- 6) направляет главе Мензелинского муниципального района предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений, а также предложений общественных советов;
- 7) учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках программы системы качества независимую оценку качества деятельности учреждений образования. В полномочия Общественного совета входит:

- 1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
- 2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:
 - открытость и доступность информации об учреждении;
 - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
 - время ожидания в очереди при получении условий оказываемых услуги;
 - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;
 - долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- 3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений образования на основании определенных критериев эффективности деятельности учреждений, с учетом системы оценки качества в сфере образования Мензелинского муниципального района и положением о мониторинге качества в сфере образования;
- 4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности учреждений;
- 5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, СМИ;
- 6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности учреждений;
- 7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления условий оказываемых услуг учреждениями образования;

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами,

определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Учреждения образования:

- 1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
- 3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
- 4) создают общественные органы оценки качества деятельности;
- 5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества условий оказываемых услуг;
- 6) разрабатывают на основе предложений главы Мензелинского муниципального района, Отдела образования или Общественного совета план об улучшении качества деятельности учреждения;
- 7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4 Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере образования. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере образования Мензелинского муниципального района, государственных программах и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания условий услуг образования. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере образования Мензелинского муниципального района, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в учреждениях);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).