

# АДМИНИСТРАЦИЯ ХОРОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 октября 2016 года

с.Хороль

№ 486

### **Об утверждении Положения по проведению независимой оценки качества услуг в образовательных организациях Хорольского муниципального района, подведомственных управлению народного образования администрации Хорольского муниципального района**

На основании постановления администрации Хорольского муниципального района от 22 сентября 2016 года №434 «О создании условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями Хорольского муниципального района в сфере образования и культуры», руководствуясь Уставом Хорольского муниципального района Приморского края, администрация Хорольского муниципального района

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение по проведению независимой оценки качества услуг в образовательных организациях Хорольского муниципального района, подведомственных управлению народного образования администрации Хорольского муниципального района.

2. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

3. Постановление обнародовать в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации Хорольского муниципального района информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

И.о. главы Хорольского  
муниципального района-  
главы администрации  
муниципального района

Л.А. Петренко  
**000486\***

**УТВЕРЖДЕНО**

постановлением администрации  
Хорольского муниципального района  
от 20 октября 2016 года № 486

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями, подведомственными управлению народного образования**  
**администрации Хорольского муниципального района**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями, подведомственными управлению народного образования администрации Хорольского муниципального района (далее – Положение) определяет проведение независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Хорольского муниципального района и разработано в соответствии с:

- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Приказом Минобрнауки России от 13 ноября 2012 года №913 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве образования и науки Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 05 декабря 2014 года №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 29 февраля 2016 года №172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, на 2016-2018 годы и Порядке рассмотрения результатов независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования»;

- Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 21 марта 2016 года №268 «О наделении полномочиями по размещению на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Методическими рекомендациями Минобрнауки России от 03 апреля 2015 года № АП-512/02 по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- постановлением администрации Хорольского муниципального района от 22 сентября 2016 года №434 «О создании условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями Хорольского муниципального района в сфере образования и культуры».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок проведения независимой оценки качества предоставления услуг в образовательных организациях Хорольского муниципального района (далее – независимая оценка качества).

1.3. Независимой оценке качества подлежат:

- дошкольные образовательные организации Хорольского муниципального района;
- общеобразовательные организации Хорольского муниципального района;
- образовательные организации дополнительного образования Хорольского муниципального района.

1.4. Независимая оценка качества включает в себя:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления образовательными организациями Хорольского муниципального района услуг, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества предоставления услуг образовательными организациями Хорольского муниципального района и рейтинг их деятельности.

1.5. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом при администрации Хорольского муниципального района по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями Хорольского муниципального района в сфере образования (далее – Общественный совет).

1.6. Независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. Периодичность проведения независимой оценки качества определяется Общественным советом по согласованию с управлением народного образования Хорольского муниципального района.

## **II. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги**

- 2.1. Для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, определены следующие критерии:
- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий и доступность получения услуг для обучающихся, воспитанников, их родителей (законных представителей), в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций;
- удовлетворенность получателей качеством образовательной деятельности организаций.

2.2. При проведении независимой оценки качества используются следующие методы оценки:

- анализ документов, информации, представленной образовательными организациями для проведения независимой оценки качества (информация может быть представлена в виде пакета документов, отчета);
- анализ сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- анкетный опрос.

### 2.3. **Общественный совет:**

2.3.1. При проведении независимой оценки качества работы образовательных организаций Хорольского муниципального района руководствуется Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разработанные Минобрнауки России.

2.3.2. Формирует перечень образовательных организаций Хорольского муниципального района, подлежащих независимой оценке в текущем году.

2.3.3. Определяет сроки проведения независимой оценки качества.

2.3.4. Проводит независимую оценку качества.

2.3.5. Анализирует результаты независимой оценки качества.

2.3.6. Формирует рейтинг образовательных организаций Хорольского муниципального района на основании результатов независимой оценки качества.

2.3.7. Направляет главе Хорольского муниципального района – главе администрации Хорольского муниципального района информацию о результатах независимой оценки качества образовательных организаций района в течение 15 дней после окончания процедуры независимой оценки качества.

2.3.8. Разрабатывает, и представляет в администрацию Хорольского муниципального района предложения об улучшении качества оказания услуг образовательных организаций Хорольского муниципального района, прошедших независимую оценку качества.

2.4. **Управление народного образования администрации Хорольского муниципального района** использует результаты независимой оценки качества для:

2.4.1. Определения результативности деятельности образовательных организаций Хорольского муниципального района.

2.4.2. Выявления негативных факторов, влияющих на качество оказания услуг, и устранения причин недостаточного высокого качества предоставления образовательных услуг.

2.4.3. Принятия своевременных мер по повышению эффективности деятельности образовательной организации с учетом результатов проведенной независимой оценки качества.

**2.5. Отдел по методической работе МКУ «Служба обеспечения деятельности муниципальных образовательных учреждений Хорольского муниципального района» - муниципальный координатор:**

2.5.1. Разрабатывает инструктивные и методические материалы для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

2.5.2. Осуществляет сбор и обобщение данных, полученных в ходе проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

2.5.3. Готовит информацию о результатах проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, для различных заинтересованных групп пользователей: органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогические коллективы, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей.

2.5.4. Создает на официальном сайте организации в сети Интернет раздел «НОКО», где размещает инструктивные и методические материалы для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

**2.6. Образовательные организации Хорольского муниципального района:**

2.6.1. Информировать потребителей образовательных услуг о проведении НОКО, в том числе через официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) и (или) средства массовой информации.

2.6.2. Создают на официальном сайте организации в сети Интернет раздел «НОКО» и размещают в нем информационные материалы для проведения независимой оценки качества, анкеты для родителей (законных представителей).

2.6.3. Обеспечивают техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве образовательной деятельности организации на официальном сайте организации в сети Интернет.

2.6.4. Проводят анкетирование в сроки, установленные Общественным советом, для проведения процедуры независимой оценки качества. Количество респондентов, участвующих в анкетировании – не менее 20% от общего числа родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников). При обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом организация обязана следовать правилам работы с персональными данными, гарантировать участникам анкетного опроса независимость оценивания. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.6.5. представляют муниципальному координатору заполненный бланк оценки и анкеты в течение 5 рабочих дней со дня завершения независимой оценки качества.

2.6.6. Разрабатывают, и утверждают планы мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг образовательной организации.

2.6.7. Согласовывают с управлением народного образования администрации Хорольского муниципального района разработанные планы мероприятий по улучшению качества услуг образовательной организации.

### **III. Размещение информации о проведенной процедуре независимой оценки качества оказания услуг**

По завершению процедуры проведения НОКО:

3.1. Специалист управления народного образования, ответственный за размещение информации по независимой оценке качества образования:

- размещает в сети Интернет на официальных сайтах РУНО и [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)-рейтинг образовательных организаций;
- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательных услуг;
- план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг в образовательных организациях района.

3.2. Образовательные организации:

- размещают согласованные планы мероприятий по улучшению качества образовательных услуг на своих официальных сайтах.

### **IV. Применение результатов независимой оценки качества оказания услуг**

Внедрение независимой оценки качества позволит:

- обеспечить открытость и доступность информации о качестве услуг образовательной организации;
- определять результативность деятельности образовательных организаций Хорольского муниципального района и принимать своевременные меры по повышению эффективности деятельности образовательной организации с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;
- формировать рейтинг образовательных организаций Хорольского муниципального района на основании результатов независимой оценки качества;
- объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания услуг и устранять причины низкого качества предоставления услуг.