

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Центр образования № 21»**

ПРИНЯТО

Управляющим советом
МБОУ «ЦО № 21»
02.06.2017 (протокол № 3)

УТВЕРЖДЕНО

приказом по МБОУ «ЦО № 21»
от «02» 06. 2017 № 91-а

Директор  А.В. Бордашова



**Положение об общественном совете
по вопросам независимой оценки качества работы
МБОУ «ЦО № 21»**

г. Тула 2017 год

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения – «Центра образования № 21» (далее - Совет) является органом общественного управления при муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Центр образования № 21» (далее – Центр образования).

1.2. Совет создан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, Устава Центра образования.

1.3. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы Центра образования.

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Тульской области, указами и распоряжениями губернатора Тульской области, постановлениями и распоряжениями правительства Тульской области, настоящим Положением.

1.5. Совет осуществляет возложенные на него функции во взаимодействии с общественными и другими организациями.

1.6. Решения Совета носят рекомендательный характер.

2. Задачи и функции Совета

2.1. Основными задачами Совета являются:

подготовка пакета документов по вопросам независимой оценки качества работы Центра образования;

выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Центра образования;

подготовка предложений по повышению качества работы Центра образования;

участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Центра образования.

2.2. Основными функциями Совета являются:

-изучение рейтинга Центра образования на сайте www.bus.gov.ru и портале «Открытый регион71»;

-изучение показателей, характеризующих работу Центра образования, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы Центра образования;

-организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере образования и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы Центра образования;

-изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Центра образования;

-участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в Центра образования;

-участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Центра образования (круглые столы, конференции и др.);

-разработка и внесение на рассмотрение руководства Центра образования предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

3. Права Совета

3.2. Совет имеет право:

3.2.1. запрашивать и получать в установленном порядке от руководства Центра образования документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

3.2.2. проводить анкетирование потребителей услуг и других категорий населения о качестве работы Центра образования;

3.2.3. создавать комиссии для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета.

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета утверждается приказом руководителя Центра образования на основании согласия кандидатов на участие в деятельности Совета.

4.2. Непосредственное руководство деятельностью Совета и контроль исполнения принятых Советом решений осуществляет председатель Совета.

4.3. В состав Совета могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, представители Центра образования. Председателем Совета не может быть руководитель Центра образования. В состав Совета входят не более 10 человек.

4.4. Председатель Совета отвечает за:

организацию работы Совета по оценке доступности в Центре образования услуг в сфере образования;

направление информации по запросу организаций в случае выявления фактов нарушений в деятельности Центра образования, влияющих на качество услуг в сфере образования;

взаимодействие с другими Общественными советами.

В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

4.5. Секретарь Совета отвечает за:

-обеспечение работы Совета;

-ведение протоколов заседаний Совета;

-ведение документации, отражающей оценку доступности услуг в сфере образования;

-подготовку информации по запросу организаций, Советов;

-организацию работы по размещению протоколов на сайте Центра образования.

4.6. Члены Совета отвечают за:

своевременную и качественную подготовку или экспертизу рассматриваемых на Совете вопросов; активное участие в работе Совета;

соблюдение требований экономической и информационной безопасности во время работы с конфиденциальной информацией.

4.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым председателем Совета.

4.8. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца, и считаются правомочными, если на заседании присутствует не менее 50 процентов списочного состава его членов.

4.9. Решение Совета принимается путем открытого голосования простым большинством голосов. При равенстве голосов решающим является голос

председателя Совета. В том случае, если член Совета не может присутствовать на заседании по объективным причинам, он вправе представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

4.10. Решения Совета оформляются протоколами, которые подписываются председателем Совета и носят рекомендательный характер.

4.11. Протокол заседания Совета оформляется секретарем Совета в течение 10 рабочих дней после проведения заседания Совета.

4.12. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляет Центр образования.

5. Критерии оценки качества эффективности работы Центра образования

5.1. Для оценки эффективности работы Центра образования устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации о Центре образования;
- комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении информации о предоставляемых услугах;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников Центра образования;
- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Центре образования.

Карта оценки доступности социальных услуг

Наименование показателя	ФИО членов общественного совета при учреждении (в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета при учреждении	Средняя оценка по показателю
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 информации об услуге			
Компетентность и вежливость работников учреждения			
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета при учреждении			

*заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуется опрашивать не менее 15 граждан - получателей услуг. В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

Карта независимой оценки качества работы
(Среднее количество баллов по показателям)

Образовательное учреждение	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 информации об услуге	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	Средняя оценка качества. Рейтинг

Опросный лист

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе

№ п/п		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении информации об услуге?			
2	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?			

4	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
5	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
7	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
8	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
9	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			
10	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения? _____

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения? _____

Приложение 4

Сводная карта оценки доступности социальных услуг за ____ год

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал года	Средняя оценка показателя за 2 квартал года	Средняя оценка показателя за 3 квартал года	Средняя оценка показателя за 4 квартал года	Средняя оценка показателя за год
Открытость и доступность информации об организации					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					

Очереди при получении информации об услуге					
Компетентность и вежливость работников учреждения					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления					

Приложение 5

Критерии и показатели оценки качества работы

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-бальная оценка индикатора
1	Доступность услуг	<p>1. Открытость и доступность информации об учреждении.</p> <p>2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>3. Время ожидания в очереди при получении информации об услуге.</p>	Общественные советы при учреждениях	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p>1. 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг; 5 - информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.</p> <p>2. 10 - соответствует стандарту в полном объеме; 5 - имеются незначительные</p>

				отклонения от стандарта; 1 - индикатор не соответствует стандарту. 3. 10 - ожидание в очереди менее установленного срока; 5 - ожидание в очереди соответствует установленному сроку; 1 - ожидание в очереди дольше установленного срока.
2	Коммуникативная эффективность учреждения	1. Компетентность и вежливость работников учреждения. 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.	Общественные советы при учреждениях	Оценивается каждый индикатор: 1. 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. 10 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку; 5 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку; 1 - ниже 60% прошли курсовую подготовку. 3. 10 - от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 5 - от 60 до 79% получателей услуг удовлетворены обслуживанием; 1-ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием