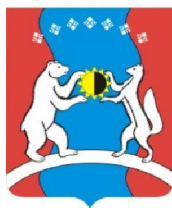


РЕСПУБЛИКА САХА (ЯКУТИЯ)
АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«АЛДАНСКИЙ РАЙОН»



САХА ӨРӨСПҮҮБҮЛҮКЭТЭ
«АЛДАН ОРОЙУОНА»
МУНИЦИПАЛЬНАЯ
ТЭРИЛЛИИ
ДЬАҕАЛТАТА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

УУРААХ

№ _____ от _____ 2014 г.

**Об утверждении Порядка проведения независимой
оценки мнения населения о качестве работы
муниципальных образовательных организаций
МО «Алданский район», оказывающих услуги
населению в сфере образования**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Методическими рекомендациями Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и ведение публичных рейтингов их деятельности, направленных Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.02.2013 года №АП-113/02 в целях упорядочения процесса проведения независимой оценки мнения населения, руководствуясь Уставом МО «Алданский район»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки мнения населения о качестве работы муниципальных образовательных организаций МО «Алданский район», оказывающих услуги населению в сфере образования согласно приложению №1 к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте МО «Алданский район».
3. Настоящее постановление подлежит обнародованию в установленном Уставом МО «Алданский район» порядке.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника МКУ «Департамент образования» Чекулаева А.С.

И.о. Главы района

Р.Г. Халиуллин

**Порядок
проведения независимой оценки мнения населения о качестве работы
муниципальных образовательных организаций МО «Алданский район»,
оказывающих услуги населению в сфере образования**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки мнения населения о качестве работы муниципальных образовательных организаций МО «Алданский район», оказывающих услуги населению в сфере образования (далее – Порядок), разработан в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Методическими рекомендациями Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и ведение публичных рейтингов их деятельности, направленных Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.02.2013 года №АП-113/02.

1.2. Порядок определяет методику проведения независимой оценки мнения населения о качестве работы муниципальных организаций МО «Алданский район», оказывающих услуги населению в сфере образования (далее – Независимая оценка), порядок формирования и опубликования публичных рейтингов организаций.

1.3. Независимая оценка мнения населения о качестве образования осуществляется в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

1.4. При осуществлении независимой оценки мнения населения о качестве образования используется общедоступная информация об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, и о реализуемых ими образовательных программах.

1.5. Организацию проведения независимой оценки осуществляет МКУ «Департамент образования» (далее – Департамент) включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг, связанный с проведением независимой оценки на районном уровне;

1.6. Контроль за проведением независимой оценки организаций осуществляется Общественным советом МО «Алданский район» (далее - Общественный совет).

1.7. Периодичность проведения независимой оценки и перечень организаций устанавливается решением Департамента. Периодичность не может быть реже одного раза в год.

1.8. Целью независимой оценки является улучшение и повышение эффективности деятельности организаций по предоставлению услуг населению, информированности населения о работе этих организаций, а также установление диалога между Департаментом, организациями и гражданами - потребителями услуг.

1.9. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

- законность;

- открытость и публичность;
- добровольность участия респондентов;
- независимость мнений граждан;
- полнота информации, используемой для проведения оценки.

1.10. Результаты независимой оценки мнения населения о качестве образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

II. Методика проведения Независимой оценки

2.1. Независимая оценка проводится в соответствии с Перечнем муниципальных образовательных организаций МО «Алданский район», подлежащих оценке качества их работы в очередном году, по группам:

- 1) муниципальные дошкольные образовательные организации;
- 2) муниципальные общеобразовательные организации;
- 3) муниципальные образовательные организации дополнительного образования;

2.2. Сбор информации для проведения Независимой оценки организаций может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг образовательных организаций с целью получения информации об их качестве и доступности;

- изучение информации, представленной на официальных сайтах образовательных организаций, а также информации об образовательных организациях, размещенной в сети «Интернет» и в средствах массовой информации;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг образовательных организаций, отраженных в книгах отзывов и предложений;

- изучение сведений, полученных в ходе опроса общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или "телефонов доверия".

2.3. Полученные данные представляются образовательными организациями в Департамент для анализа и оценки в виде Доклада в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

2.4. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки Департаментом осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных образовательных организаций.

2.6. Результаты независимой оценки доводятся до организаций, размещаются на официальном сайте Департамента, предлагаются для общественного обсуждения.

2.7. По итогам обсуждения Департамент совместно с Общественным советом разрабатывает предложения по улучшению качества и эффективности работы образовательных организаций (далее - Предложения).

2.8. Образовательные организации на основании предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение.

2.9. Материалы по итогам проведения независимой оценки и рейтинг качества работы образовательных организаций размещаются на официальном сайте Департамента.

2.10. Рейтинг образовательных организаций формируется не реже одного раза в год.

III. Порядок проведения независимых опросов (анкетирования):

3.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг – в образовательных организациях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги

на территории МО «Алданский район».

3.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью (анкет) с получателями муниципальных услуг (далее – интервью).

3.3. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;

- дату проведения интервью;

- место проведения интервью;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

3.4. Анкета для проведения интервью должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

- состояние инвентаря (мебели и др.) образовательной организации, оказывающей муниципальные услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками образовательной организации, оказывающей муниципальные услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников образовательной организации;

- время ожидания получения услуги;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

3.5. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

3.6. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг. Должны быть приведены не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

3.7. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

3.8. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

3.9. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

3.10. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам не допускается.

3.11. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

3.12. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

3.13. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения

исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

IV. Порядок оформления результатов Независимой оценки

4.1. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде доклада муниципальной образовательной организации об оценке населением МО «Алданский район» качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад).

4.2. В докладе должны содержаться фамилии, имена, отчества и контактная информация не менее чем десяти процентов респондентов, согласившихся сообщить соответствующие сведения в ходе проведения исследования.

4.3. Оформленный образовательной организацией доклад предоставляется в Департамент в установленные сроки.

4.4. Информация об оценке населением МО «Алданский район» качества оказания муниципальных услуг учитывается Администрацией МО «Алданский район» при формировании муниципальных заданий, объемов субсидий на исполнение муниципальных заданий для образовательных организаций на очередной финансовый год, а также при стимулировании руководителей образовательных организаций.