

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор МБОУ «ЦО № 22 -  
Лицей искусств»

 А.В.Зубарев  
« 25 » декабря 2015 г.

М.П.



**ПРИНЯТО**

Советом МБОУ «ЦО № 22 - Лицей искусств»  
« 22 » декабря 2015 года, протокол № 2

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
БЮДЖЕТНОГО  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ № 22 – ЛИЦЕЙ  
ИСКУССТВ»**

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ № 22 – ЛИЦЕЙ ИСКУССТВ»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы (далее – Порядок) муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Центр образования № 22 – Лицей искусств» (далее – ЦО), 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 ЦО, 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 ЦО и стимулирование повышения качества его работы;

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

1.3. При проведении независимой оценки качества работы Лицея 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](http://www.bus.gov.ru), портале «Открытый регион 71», сайте министерства образования Тульской области, сайте управления образования администрации города Тулы, на сайте ЦО;

б) при ЦО образуется общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы учреждения и участия в формировании рейтинга деятельности ЦО (далее – Общественный Совет), 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 ЦО**

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

2.2. Проведение оценки качества работы ЦО предусматривает следующие этапы:

- 1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы ЦО.
- 2 этап – формирование Общественного Совета ЦО 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 в Совет информации об итогах независимой оценки качества; подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения; размещение информации и протоколов Совета на сайте ЦО.
- 3 этап – составление Советом рейтинга учреждения: изучение информации, представленной советами учреждений о результатах мониторингов показателей; составление рейтинга учреждений; подготовка предложений по совершенствованию рабо-

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

### **3. Критерии оценки качества эффективности работы ЦО**

3.1. Для оценки эффективности работы ЦО устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- 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 ЦО;
- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

### **4. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений**

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

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

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

4.4. Рейтинг ЦО 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.