

**Положение
о независимой системе оценки качества деятельности организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере образования, культуры и
спорта муниципального образования «Курахский район»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта муниципального образования «Курахский район» (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).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры и спорта муниципального образования «Курахский район», осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации в целях повышения качества деятельности этих организаций.

1.3. Система оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования культуры и спорта муниципального образования «Курахский район» формируется в целях:

1) повышения качества и доступности услуг организациями в сфере образования, культуры и спорта для населения;

2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования культуры и спорта;

3) создание условий для объективной оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта;

4) стимулирования повышения качества деятельности организаций образования, культуры и спорта;

1.4. Система включает в себя:

1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организациями услуг в сфере образования, культуры и спорта, в том числе в электронной форме;

2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между организациями образования, культуры и спорта и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций образования, культуры и спорта;
- 4) оценке деятельности руководителей организаций.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере образования, культуры и спорта;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности организаций образования, культуры и спорта всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития образования, культуры и спорта муниципального образования «Курахский район».

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 Дагестан;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки организаций;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) компетентность системы с использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта муниципального образования «Курахский район»

3.1. Администрация муниципального образования «Курахский район» в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта:

1) формирует общественный совет по независимой оценке деятельности организаций образования, культуры и спорта (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Дагестан. В состав общественного совета могут входить представители: общественных организаций района, районного общественного совета.

2) осуществляет организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций;

3) осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций;

4) проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;

5) направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций, а также предложений общественных советов;

6) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей.

3.2. Общественный совет проводит в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности организаций образования, культуры и спорта.

В полномочия Общественного совета входит:

1) формирование перечня организаций для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности деятельности организаций, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

3) установление порядка оценки качества деятельности организаций образования, культуры и спорта на основании определенных критериев эффективности деятельности организаций с учетом региональной системы оценки качества Республики Дагестан;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности организаций;

5) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций;

6) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг организациями образования, культуры и спорта;

7) направление в Министерство образования и науки Республики Дагестан, Министерство культуры Республики Дагестан, Министерство по физической культуре и спорту Республики Дагестан:

- информации о результатах оценки качества деятельности организаций;

- предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

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. Организации образования, культуры и спорта:

1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;

2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественным советом;

3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;

4) создают общественные органы оценки качества деятельности организаций и их структурных подразделений;

5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;

6) разрабатывают на основе предложений Министерств Российской Федерации, Республики Дагестан, Общественного совета план об улучшении качества деятельности организации и утверждают этот план по согласованию с Отделом образования, с Отделом физической культуры, спорта и делам молодежи и МБУ «Центр культуры, информации и печати».

7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Независимая оценка качества работы организаций образования, культуры и спорта проводится по:

- общеобразовательным организациям – по результатам учебного года;

- организациям дошкольного образования – по результатам календарного года;

- организациям дополнительного образования – по итогам учебного года;

- учреждениям культуры и спорта – по результатам календарного года
Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры и спорта. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг в сфере образования, культуры и спорта.

Все показатели должны быть предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества, показателей независимой оценки, проводимой Общественным советом, с учетом общественного мнения.

4.2. 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).

5. Организация деятельности Общественного совета.

5.1. Первое заседание Общественного совета проводят начальник отдела образования и начальник отдела культуры, спорта, молодёжной политики и туризма администрации муниципального образования «Курахский район», ответственные за проведение независимой оценки качества работы организаций образования, культуры и спорта.

5.2. Из своего состава на первом заседании Общественный совет избирает председателя и секретаря.

5.3. Последующие заседания проводятся по мере необходимости, но не менее 2-х раз в год и считаются правомочными, если на них присутствовали более 50% его членов. В противном случае назначается внеочередное заседание Общественного совета.

5.4. Решение Общественного совета принимается большинством голосов. В случае равенства голосов председатель Общественного совета имеет право решающего голоса.

5.5. Заседания Общественного совета оформляются протоколом, который подписываются председателем и секретарем совета. Протоколы несут рекомендательный характер.

5.6. Заседания общественного совета могут проводиться с приглашением иных лиц, не являющихся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

5.7 Организационно-техническое обеспечение Общественного совета осуществляют Отдел образования, Отдел физической культуры, спорта и делам молодёжи и МБУ «Центр культуры, информации и печати» Администрации муниципального образования «Курахский район».

5.8. Председатель Общественного совета

- осуществляет общее руководство работой Общественного совета;
- ведет заседание Общественного совета;
- распространяет обязанности между членами Общественного совета;
- несет ответственность за соблюдением нормативных правовых актов всеми членами общественного совета при проведении независимой оценки качества работы организаций образования, культуры и спорта;
- принимает окончательное решение в случае равенства голосов при разногласии между членами общественного совета;

5.9. Секретарь Общественного совета:

- организует заседание Общественного совета;
- готовит материалы для проведения совета;
- организует делопроизводство Общественного совета.

5.10. Члены Общественного совета обязаны:

- присутствовать на заседаниях;
- голосовать по обсуждаемым вопросам;
- исполнять поручения в соответствии с решениями общественного совета;

имеют право:

- знакомиться с материалами и документами, поступающими в группу;
- участвовать в обсуждении повестки дня, вносить предложения по повестке дня;
- в устном и письменном виде высказывать особые мнения;
- ставить на голосование предлагаемые ими вопросы.

6. Права и ответственность Общественного совета

6.1. Общественный совет имеет право:

- вносить предложения по вопросам, проведения независимой оценки качества работы организаций образования, культуры и спорта;
- вносить предложения по формированию перечня показателей и критериев оценки эффективной деятельности организаций образования, культуры и спорта;
- привлекать иных специалистов для выполнения отдельных поручений;
- приглашать на свои заседания должностных лиц администрации муниципального образования «Курахский район», депутатов райсобраний

муниципального образования «Курахский район», работников организаций образования, культуры и спорта;

-принимать решения в пределах своей компетенции по рассматриваемым вопросам.

-запрашивать необходимую информацию и материалы от органов местного самоуправления, организаций образования, культуры и спорта, необходимую для работы Общественного совета.

-вносить предложения по совершенствованию организации работы Общественного совета, условий проведения независимой оценки работы организаций образования, культуры и спорта.

6.2. Общественный совет несет ответственность:

-за объективность и качество экспертизы, представленных организациями образования, культуры и спорта документов;

-за компетентность принимаемых решений.