

Протокол
заседания Общественного Совета по независимой оценке качества работы
государственных учреждений, подведомственных отделу культуры
администрации МО Матвеевский район

С.Матвеевка

№2
15.06.2017

На заседании присутствует 5 членов Общественного совета.
Члены Общественного Совета- Иванова А.В., Валиева М.М., Подымова
Т.М., Безрукова Г.Г., Космынина С.Е..
Все члены Общественного совета извещены о времени и месте проведения
заседания. Уставлено наличие кворума.

Повестка дня второго заседания общественного совета:

1. Утверждение критериев для проведения независимой оценки качества.
2. Рассмотрение Порядка проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования.
3. Утверждение формы анкеты для проведения опроса получателей услуг о качестве предоставляемых учреждениями образования.
4. Рассмотрение методики расчета показателей качества оказания услуг учреждениями образования.

Баева И.Н.

Переходим к рассмотрению первого вопроса.

Докладчик- Подымова Т.М.

Базовые критерии оценки качества оказания услуг организациями по исполнению указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», на основании постановления Правительства Оренбургской области от 26.09.2012г. № 822-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области» и постановления администрации муниципального образования Матвеевский район от 05.04.2013г. №370-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в

Матвеевском районе», в целях организации работы по проведению независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг в образовательных организациях Матвеевского района,

Независимая оценка качества оказания услуг проводится по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организациях образования.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций образования .
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общественный совет при необходимости может утвердить дополнительные критерии оценки качества оказания услуг.

Баева И.Н.

Прошу проголосовать за утверждение критериев оценки качества оказания услуг организациями образования базовых критериев оценки качества.

«За»-5

«Против»-0

«Воздержался»-0

Принято единогласно.

Баева И.Н.

Переходим к рассмотрению второго вопроса.

Докладчик- Г.Г. Безрукова

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными организациями, подведомственными отделу образования администрации муниципального образования «Матвеевский район» утвердить Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) (приложение № 1).

Разработанный проект порядка направлен на обеспечение единства основных подходов и требований к проведению независимой оценки качества работы учреждений образования.

Порядок определяет методику проведения оценки государственных учреждений, критерии и показатели оценки, порядок формирования публичных рейтингов.

Порядок предусматривает проведение оценки с участием и на основе мнения граждан-потребителей услуг.

Оценка условий оказания услуг производится по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг образования.

Баева И.Н.: Предлагаю, для удобства использования, привести терминологию к единому стилю.

Баева И.Н.:

Прошу одобрить разработанный порядок с учетом предложений членов Общественного совета.

«За»-5

«Против»-0

«Воздержался»-0

Принято единогласно.

Баева И.Н.: Переходим к рассмотрению третьего вопроса.

Докладчик- Валиева М.М.

Нами были разработаны варианты анкеты для опроса населения о качестве оказания услуг образования.

Один вариант анкеты подразумевает оценку дошкольного учреждения, второй вариант анкеты охватывает общеобразовательные учреждения и третий вариант дополнительное образование (приложение № 2,3,4).

По формам анкеты были заданы вопросы, касающиеся использования той или иной формы.

Баева И.Н.

Прошу проголосовать за предложенные варианты анкеты.

«За»-5

«Против»-0

«Воздержался»-0

Принято единогласно.

Баева И.Н.

Переходим к рассмотрению последнего вопроса.

Докладчик- Подымова Т.М.

С целью применения единого подхода при проведении оценки качества услуг была разработана инструкция расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями образования.

Данная методика объясняет процесс начисления баллов, содержит формулы, по которым осуществляется расчет.

Методика делит все показатели на 4 уровня:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте образования;
- уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- уровень доброжелательности и вежливости;
- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организациями образования.

Для каждого уровня применяются отдельные способы начисления баллов. Поступило предложение от члена Общественного совета Безруковой Г.Г., для удобства использования, указать в методике расчета словарь используемых терминов.

Баева И.Н.

Прошу проголосовать за предложенную методику расчета показателей с учетом предложений членов Общественного совета.

«За»-5

«Против»-0

«Воздержался»-0

Принято единогласно.

Постановили:

1. Утвердить критерии для проведения независимой оценке качества.
2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования
3. Утвердить формы анкеты для проведения опроса получателей услуг о качестве предоставляемых учреждениями образования.
4. Принять инструкцию расчета показателей качества оказания услуг учреждениями образования.

Председатель Общественного совета

Баева И.Н.

**Порядок
проведения социологического исследования, направленного на
определение уровня удовлетворенности населения качеством
образовательных услуг**

1. Общие положения

Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) устанавливает общие требования к проведению социологических опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

Целью настоящего Порядка является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам социологических опросов.

Результаты социологических опросов учитываются при:

- 1) формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);
- 2) предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);
- 3) формировании отчетов об исполнении муниципального задания за соответствующий период;
- 4) формировании рейтинга образовательных организаций;
- 5) принятии решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ).

2. Основные термины

Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

Анкета - объединенная одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Анкетер - человек, проводящий анкетирование.

Анкетирование - метод социологического исследования, предполагающий проведения опроса респондента с помощью анкеты (опросного листа).

Выборка - представительная часть генеральной совокупности.

Генеральная совокупность - вся изучаемая совокупность объектов и (или) явлений обществ, жизни (единиц отбора), имеющих общие качественные признаки или количественные переменные.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Качество муниципальной услуги (работы) - уровень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению).

Мониторинг - специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

Образовательные услуги - услуги, оказываемые муниципальными образовательными организациями, подведомственными управлению по образованию и науке администрации города Сочи в качестве основных видов деятельности в рамках выполнения муниципальных заданий.

Оценка качества муниципальной услуги (работы) – установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

Показатель качества муниципальной услуги (работы) – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да/нет», «имеется/отсутствует») значением.

Респондент - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании.

Социологическое исследование - система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом объекте, явлении или процессе для их последующего использования в научной и практической деятельности.

Удовлетворенность потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) - восприятие потребителем (населением) муниципальной услуги (работы) факта удовлетворения его запросов, ожиданий, потребностей.

3. Цель и задачи проведения социологического исследования

Цель проведения социологического исследования - создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

Основные задачи проведения социологического исследования:

1) мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями муниципального образования Матвеевский район;

2) выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворенности населения качеством образования;

3) определение степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям обучающихся, родителей (законных представителей) получателей услуг;

4) разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности образовательных организаций по оказанию образовательных услуг.

5) расширение участия общественности в оценивании деятельности образовательных организаций.

4. Участники социологического исследования

Объектами проведения оценки являются муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными образовательными организациями.

Субъектами проведения оценки являются муниципальные образовательные организации, подведомственные отделу образования администрации муниципального образования «Матвеевский район».

Координатором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг,

выступает отдел образования администрации муниципального образования «Матвеевский район».

Оператором социологического исследования является информационно-методический сектор отдела образования администрации муниципального образования «Матвеевский район».

Ответственным исполнителем социологического исследования являются руководители образовательных организаций.

Респондентами социологического исследования, оценивающими качество образовательных услуг являются:

1) в дошкольных образовательных организациях - родители (законные представители) воспитанников организации;

2) в общеобразовательных организациях - родители (законные представители) учащихся 1-11 классов;

3) в организациях дополнительного образования детей - родители (законные представители) учащихся любого возраста.

5. Порядок проведения социологического исследования

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг проводится в форме анкетирования.

Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования:

1) родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций используется анкета №1 приложения №1 к настоящему Порядку;

2) родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций используется анкета № 2 приложения №1 к настоящему Порядку.

3) родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования детей используется анкета №3 приложения №1 к настоящему Порядку.

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации должно составлять:

1) для определения уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования:

- не менее 20% родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуги;

2) для определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования:

- не менее 20 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся организации (если количество обучающихся в ОО от 100 и более человек);

- не менее 50 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся организации (если количество обучающихся в ОО менее 100 человек);

3) в организациях дополнительного образования детей:

- не менее 10 % родителей (законных представителей) учащихся от общего числа учащихся организации.

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществляется респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты посписочно передаются респондентам для заполнения вне помещений

организации и своевременно возвращаются организатору анкетирования. Опрос респондентов является анонимным.

Результаты анкетирования отражаются в отчете о выполнении организациями муниципального задания за отчетный финансовый год.

6. Обязанности участников социологического исследования

Координатор проведения социологического исследования разрабатывает нормативные документы по организации и проведению социологического исследования, осуществляет контроль за его проведением, принимает решение по его результатам.

Оператор социологического исследования:

1) разрабатывает анкеты для проведения социологического исследования, корректирует их по мере необходимости;

2) консультирует образовательные организации по вопросам организации и проведения анкетирования;

3) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования образовательными организациями;

4) обобщает информацию, полученную от организации и готовит сводную аналитическую информацию по результатам проведенного социологического исследования;

5) ведет мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг с выявлением основных факторов, влияющих на его динамику;

6) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности образовательных организаций в части исполнения муниципального задания и повышения уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг.

Ответственный исполнитель социологического исследования:

1) определяет лиц ответственных, за проведение анкетирования;

2) определяет сроки проведения анкетирования;

3) рассчитывает объем выборки (количество человек, привлекаемых для участия в исследовании) в соответствии с п.5 настоящего Порядка.

4) подготавливает необходимое количество анкет для каждой категории участников анкетирования;

5) информирует респондентов о порядке участия в анкетировании и правилах заполнения анкет согласно приложению №2 к настоящему Порядку;

6) осуществляет сбор первичной социологической информации об уровне удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;

7) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов социологического исследования согласно приложению №3 к настоящему порядку;

8) предоставляет оператору социологического исследования информацию о результатах проведенного анкетирования по форме согласно приложению №4 к настоящему Порядку;

9) отражает результаты анкетирования в отчете о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;

10) доводит результаты проведенного анкетирования до сведения общественности (получателей услуги, их родителей (законных представителей), работников организации, иных заинтересованных лиц);

11) принимает меры, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, оказываемых организацией.

Респондент, оценивающий качество образовательной услуги:

1) ознакомливается с порядком проведения анкетирования и правилами заполнения анкет;

2) принимает участие в анкетировании;

3) своевременно передает заполненную анкету организатору социологического исследования.