

Приложение № 1

к приказу от 11.11.2015 г. № 33 -а

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 11.11.2015г. № 33-а

Директор МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»

И.С. Ямпилловская

от «1» ноября 2015 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОБЩЕСТВЕННОМ СОВЕТЕ

по вопросам независимой оценки качества работы
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения

«Центр развития ребенка – детский сад №2»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета по организации деятельности по формированию независимой системы оценки качества работы (далее – Совет).

1.2. Совет по вопросам независимой оценки качества работы муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центра развития ребенка – детского сада №2» (далее – МБДОУ «ЦРР-Д/С №2») является постоянно действующим совещательным органом.

1.3. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2».

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.

II. Задачи и функции Совета

2.1. Основными задачами Совета являются:

- подготовка пакета документов по вопросам независимой оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- подготовка предложений по повышению качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2».

2.2. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» на сайте www.bus.gov.ru и портале «Открытый регион71»;
- изучение показателей, характеризующих работу МБДОУ «ЦРР-Д/С №2», в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере образования и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» (круглые столы, конференции и др.);
- разработка и внесение на рассмотрение директора МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

III. Права Совета

3.1. Совет имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от директора МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;
- проводить анкетирование потребителей услуг и других категорий населения о качестве работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»;
- создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета.

IV. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета утверждается приказом директора МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» 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 МБДОУ «ЦРР-Д/С №2». Председателем Совета не может быть директор МБДОУ «ЦРР-Д/С №2». В состав Совета входят не более 10 человек.

4.4. Председатель Совета отвечает за:

- организацию работы Совета по оценке доступности в МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» услуг в сфере образования;
- направление информации по запросу организаций в случае выявления фактов нарушений в деятельности МБДОУ «ЦРР-Д/С №2», 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 МБДОУ «ЦРР-Д/С №2».

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 МБДОУ «ЦРР-Д/С №2».

Порядок

проведения независимой оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2», оказывающего услуги в сфере образования

I. Общие Положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере образования (далее – Порядок), разработан на основании ст. 6 ФЗ от 21.07.2014 г № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациям в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», 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.

1.2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2», оказывающего услуги в сфере образования (далее – МБДОУ), с участием и на основе учета мнения родительской общественности, 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 учреждений и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

1.3. При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

а) сведения об учреждениях, 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, портале «Открытый регион 71», сайте министерства образования Тульской области, сайте управления образования администрации города Тулы, на сайтах МБДОУ;

б) при МБДОУ образуется общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы МБДОУ и участия в формировании рейтинга деятельности МБДОУ (далее – Совет), в который входят представители родительской общественности, профессиональных сообществ, 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. МБДОУ для реализации целей Порядка является учреждением муниципальной формы собственности, созданное для оказания услуг в сфере образования.

1.5. Оценкой качества работы МБДОУ является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере образования, а также их результативности.

II. Организация проведения оценки качества работы МБДОУ

2.1. Оценка качества работы МБДОУ проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

2.2. Проведение оценки качества работы МБДОУ предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный: утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы МБДОУ, участвующего в ежеквартальном мониторинге.

2 этап – формирование Совета и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования: изучение показателей работы МБДОУ, рекомендованных Советом; проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования; расчет оценочного балла качества работы МБДОУ; предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет; подготовка предложений по совершенствованию

работы МБДОУ; размещение информации и протоколов Совета на сайте МБДОУ.

3 этап – изучение результатов показателей мониторинга; подготовка предложений по совершенствованию работы МБДОУ; представление по запросу участников образовательной деятельности информации о результатах оценки качества работы МБДОУ и предложений об улучшении качества его работы, а также организация доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования, составление рейтинга внутри МБДОУ; отслеживание Советом рейтинга МБДОУ среди других учреждений:

4 этап – корректировочный.

2.3. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра: показателей оценки качества работы МБДОУ; формы анкет для опросов; порядка проведения независимой оценки качества; форм отчетов Совета МБДОУ.

III. Критерии оценки качества эффективности работы МБДОУ

3.1. Для оценки эффективности работы МБДОУ устанавливаются следующие критерии:

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

IV. Формирование публичного рейтинга деятельности МБДОУ

4.1. Оценка качества работы МБДОУ и публичного рейтинга его деятельности формируется в соответствии с Уставом МБДОУ.

4.2. Для формирования публичного рейтинга рассчитывается оценочный балл, который определяется Советом и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

4.3. Рейтинг МБДОУ формируется на основании сводной оценки деятельности МБДОУ.

4.4. Рейтинг МБДОУ формируется по трем группам:

1 группа – МБДОУ высокой эффективности;

2 группа – МБДОУ, работающее в режиме функционирования - общественный совет при МБДОУ вносит предложения по повышению эффективности деятельности МБДОУ;

3 группа – МБДОУ, нуждающиеся в оптимизации – общественный совет при МБДОУ вносит предложения об оптимизации деятельности МБДОУ.

4.5. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов МБДОУ используются для повышения качества его работы.

Карта оценки доступности социальных услуг МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»

Наименование показателя	ФИО членов общественного совета при учреждении (в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета МБДОУ	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. Рекомендуются 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.

Сводная карта оценки доступности социальных услуг МБДОУ

«ЦРР-Д/С №2» 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 организации					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления					

Председатель общественного совета _____

Секретарь общественного совета _____

Карта независимой оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»

(Среднее количество баллов по показателям)

О У	Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями и здоровья	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	Средняя оценка качества Рейтинг

Критерии и показатели оценки качества работы МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»

№ 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 и 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 отклонения от стандарта; 1 – индикатор не соответствует стандарту.</p>

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

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 МБДОУ?

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу МБДОУ?

Состав Общественного совета
по вопросам независимой оценки качества работы
МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»

№ п\п	Ф.И.О.	должность	Должность в Общественном совете
1.	Ефремова Юлия Владимировна	Старший воспитатель	Председатель
2.	Семина Ирина Акимовна	Председатель профкома	Заместитель председателя
3.	Перякина Ольга Викторовна	Старший воспитатель	Секретарь Общественного совета
3.	Варенникова Мария Александровна	Председатель Совета родителей	Член Общественного совета
4.	Ямпилловская Ирина Сергеевна	Директор МБДОУ «ЦРР-Д/С №2»	Член Общественного совета
5.	Семенова Ольга Николаевна	Член Совета родителей	Член Общественного совета
6.	Бормотова Ольга Владимировна	Член Совета родителей	Член Общественного совета
7.	Кондратьева Ирина Александровна	Член Совета родителей	Член Общественного совета
8.	Маймурова Ирина Сергеевна	Член Совета родителей	Член Общественного совета
9.	Семина Татьяна Александровна	Член Совета родителей	Член Общественного совета

План работы

Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы

МБДОУ «ЦРР-Д/С №2» на 2015-2016 год

№	Мероприятия	Сроки	Ответственный
Заседания			
1.	<p>Организационно-правовое заседание общественного совета по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение Положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы МБДОУ; - обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета на 2015-2016 учебный год; -изучение показателей, характеризующих работу организации, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы МБДОУ, утвержденных общественным советом при министерстве образования Тульской области; - распределение обязанностей между членами Общественного совета. 	<p>декабрь 2015 г.</p>	<p>Ефремова Ю.В., председатель совета</p>
2.	<p>Заседание общественного совета по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация образовательного процесса в МБДОУ; - реализация основных общеобразовательных программ МБДОУ в соответствии с учебными планами; - повышение квалификации педагогических работников МБДОУ; - результаты анкетирования получателей услуг в сфере дошкольного образования и других категорий 	<p>Февраль 2016 г.</p>	<p>Ефремова Ю.В., председатель совета</p>

	населения; -заполнение карты оценки доступности социальных услуг.		
3.	Заседание общественного совета по вопросам: - частота обновления информации на сайте и информационных стендах в МБДОУ; - результаты анкетирования получателей услуг в сфере дошкольного образования и других категорий населения; -заполнение карты оценки доступности социальных услуг; - изучение рейтинга МБДОУ на сайте www.bus.gov.ru	Апрель 2016 г.	Ефремова Ю.В., председатель совета
4.	Заседание общественного совета по вопросам: - анализ работы Совета за год. - рассмотрение и утверждение плана работы совета на 2016-2017 учебный год.	Май 2016 г.	Ефремова Ю.В., председатель совета
7.	Заполнение сводной карты оценки доступности социальных услуг	ежеквартально	Семина И.А.,заместитель председателя совета
8.	Информирование общественности о деятельности Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МБДОУ на сайте организации	ежеквартально	Ефремова Ю.В., председатель совета
9.	Предоставление информации о результатах деятельности Общественному совету при министерстве образования Тульской области	По мере необходимости	Ямпилловская И.С.,директор,член совета
10.	Размещение на сайте МБДОУ информации о создании совета, его членах, положения об Общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы МБДОУ	В т.г.	Ефремова Ю.В., председатель совета
11.	Организация и проведение анкетирования получателей услуг в сфере дошкольного образования и	Ежеквартально	Ефремова Ю.В., председатель совета

	других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы МБДОУ		
12.	Анализ результатов анкетирования получателей услуг в сфере дошкольного образования и других категорий населения	Ежеквартально	Ефремова Ю.В., председатель совета
13.	Анализ информации размещенной на сайте, информационных стендах МБДОУ и средствах массовой информации о качестве работы МБДОУ	Ежеквартально	Ямпилловская И.С., директор, член совета