

УТВЕРЖДЕН

Председатель Совета

протоколом заседания  
Общественного совета ГАОУ СПО  
НСО «НОККиИ»,  
протокол № 1 от 27.12.2013г.

## **ПОРЯДОК**

проведения независимой оценки качества работы  
ГАОУ СПО НСО «НОККиИ»

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы ГАОУ СПО НСО «НОККиИ» разработан на основании Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (статья 95 "Независимая оценка качества образования"); постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации"; распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р о плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы; Государственной программы Российской Федерации "Развитие образования" на 2013–2020 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 792-р; приказа Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 "Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации" (далее – Порядок); 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 оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; "Методических рекомендаций по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций" (утв. Минобрнауки России 14.10.2013).

2. Независимая оценка качества образования – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности колледжа и реализуемых им образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования:

- потребностям физических лиц – потребителей образовательных услуг в части оказания им содействия в выборе образовательной организации,

образовательных программ, соответствующих индивидуальным возможностям обучающихся, а также определения уровня результатов освоения образовательных программ;

- потребностям юридических лиц (в том числе самой образовательной организации) в части определения качества реализации образовательных программ, необходимых корректировок этих программ по итогам экспертизы;

- учредителя, общественных объединений и др. в части составления рейтингов, других оценочных процедур для последующей разработки и реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности колледжа, а также на повышение качества реализуемых им образовательных программ.

2.1. Независимая оценка качества образования осуществляется по инициативе юридических или физических лиц с привлечением к этой оценке организаций или независимых экспертов, имеющих опыт в данной деятельности и использующих валидный инструментарий для проведения оценочных процедур. Кроме того, колледж имеет право самостоятельно выбрать те организации (общественные, общественно-профессиональные, автономные некоммерческие, негосударственные организации), которые будут содействовать получению ею независимой оценки деятельности.

2. Независимая оценка качества работы ГАОУ СПО НСО «НОККиИ» проводится *общественной комиссией* (далее – Общественная комиссия) в составе не менее трех человек, формируемой членами *общественного совета по независимой оценке качества деятельности НОККиИ* (далее – Общественный совет) из числа членов Общественного совета НОККиИ, а также региональных общественных организаций города Новосибирска и районов Новосибирской области. В состав общественной комиссии на правах членов могут входить граждане, проживающие на территории Новосибирской области, достигшие возраста 18 лет, представители студенческого сообщества, родители, представители общественных объединений, профессиональных ассоциаций, творческих союзов и иных организаций, видные общественные деятели, деятели образования, науки, культуры, искусства.

3. Независимая оценка качества работы учреждения осуществляется Общественной комиссией на основе *критериев независимой оценки эффективности работы учреждения*.

4. В качестве основы для разработки измерительных материалов используются: требования соответствующих ФГОС к результатам освоения образовательных программ; требования заказчика; требования потребителя услуг; Государственное задание учредителя; показатели Дорожной карты НОККиИ.

5. Критерии независимой оценки эффективности работы учреждения (далее – Критерии) и перечень учреждений для проведения независимой оценки качества их работы утверждаются Общественным советом.

6. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений определены следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг для обучающихся, воспитанников их родителей (законных представителей) учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля качеством предоставления социальных услуг;
- удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

7. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям, указанным в пункте 5 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения общественной комиссией условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы на основе изучения результатов общественного мнения (приложение № 1 к Порядку).

8. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественного совета, в том числе документы, предоставленные администрацией колледжа (по запросу 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).

9. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан – получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

10. Общественная комиссия в течение 10 дней со дня завершения проверки представляет секретарю Общественного совета заполненный бланк оценки и анкеты.

11. Председатель и секретарь общественного совета осуществляют расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4, \text{ где}$$

F – суммарная оценка

F1- F4 оценки по критериям

10. В течение 15 дней после окончания расчета независимой оценки качества работы учреждения председатель Общественного совета направляет в Министерство культуры Новосибирской области:

информацию о результатах оценки качества работы учреждения;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

11. Процедуры независимой оценки качества образования в НОККиИ осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг, призваны способствовать: развитию конкурентной среды; выявлению и распространению подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса; сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ.

Приложение 1.  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества деятельности  
НОККиИ

**КРИТЕРИИ**  
**независимой оценки качества работы**  
**ГАОУ СПО НСО «НОККиИ»**  
**на основе изучения результатов общественного мнения**

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максимально – 23)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>	<b>13</b>
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию	1
1.2.	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг	1
1.2.1.	копия лицензии образовательного учреждения с приложением на образовательную деятельность	1
1.2.2.	копия свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения с приложением на образовательную деятельность	1
1.2.3.	правила приема в образовательное учреждение	1
1.2.4.	положение о платных образовательных (и других) услугах	1
1.2.5.	правила внутреннего распорядка для обучающихся, воспитанников; правила внутреннего трудового распорядка для сотрудников и преподавателей	1
1.2.6.	номер телефона руководителя учреждения	1
1.2.7.	номер телефона учредителя учреждения	1
1.2.8.	наименование учредителя учреждения	1
1.3.	Наличие возможности ознакомления обучающихся, воспитанников, их родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения и реализуемыми программами	1
1.4.	Наличие собственного сайта учреждения и соответствие его содержания требованиям действующих нормативных правовых актов	1
1.5.	Наличие информации о режиме работы учреждения	1
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>6</b>
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья:	

	нет частично да	0 1 2
2.2.	Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории; наличие освещения  не благоустроенная частично благоустроенная благоустроенная	0 1 2
2.3.	Наличие эстетического внешнего вида и комфортности вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования  нет частично да	0 1 2
<b>3.</b>	<b>Наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования</b>	<b>2</b>
3.1.	Наличие положений о текущей и промежуточной, итоговой аттестации обучающихся	1
3.2.	Наличие положения об оплате труда работников учреждения и распределении стимулирующей части	1
<b>4.</b>	<b>Удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью, удовлетворенность качеством обслуживания: компетентность, доброжелательность, вежливость</b> (средний балл по образовательному учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетированных).	<b>Средний балл</b> (максимально - 2)

Приложение № 2  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества деятельности  
НОККиИ

**БЛАНК**  
**независимой оценки качества деятельности**  
**на основе изучения результатов общественного мнения**

ГАОУ СПО НСО «НОККиИ»

(название государственного учреждения)

№ п/п	Наименование критериев и показателей	Баллы (максимально – 23)	Оценка экспертов		
			1	2	3
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>	<b>13</b>			
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию	1			
1.2	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг	1			
1.2.1.	копия лицензии образовательного учреждения с приложением на образовательную деятельность	1			
1.2.2.	копия свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения с приложением на образовательную деятельность	1			
1.2.3.	правила приема в образовательное учреждение	1			
1.2.4.	положение о платных образовательных (и других) услугах	1			
1.2.5.	правила поведения для обучающихся, воспитанников	1			
1.2.6.	номер телефона руководителя учреждения	1			
1.2.7.	номер телефона учредителя учреждения	1			
1.2.8.	наименование учредителя учреждения	1			
1.3.	Наличие возможности ознакомления обучающихся, воспитанников, их родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения и реализуемыми программами	1			
1.4.	Наличие собственного сайта учреждения и соответствие его содержания требованиям действующих нормативных правовых актов	1			
1.5.	Наличие информации о режиме работы учреждения	1			
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий и доступность</b>				

	<b>получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>6</b>			
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: нет частично да	0 1 2			
2.2.	Наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории не благоустроенная частично благоустроенная благоустроенная	0 1 2			
2.3.	Наличие эстетического внешнего вида и комфортабельности вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования нет частично да	0 1 2			
<b>3.</b>	<b>Наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством образования</b>	<b>2</b>			
3.1.	Наличие положений о текущей и промежуточной, итоговой аттестации обучающихся	1			
3.2.	Наличие положения об оплате труда работников учреждения и распределении стимулирующей части	1			
<b>4.</b>	<b>Удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью</b> (средний балл по образовательному учреждению высчитывается как отношение суммы баллов всех анкет к количеству анкетированных).	<b>Средний балл (максимально - 2)</b>			

Приложение № 3  
к Порядку проведения независимой  
оценки качества деятельности  
НОККиИ

**АНКЕТА**  
потребителя услуг ГАОУ СПО НСО «НОККиИ»  
«Удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью»

№ п/п	Вопрос	Баллы (максимально – 6)
1	Оцените уровень качества предоставляемых услуг работниками учреждения (компетентность, доброжелательность, вежливость и т.п.):  высокий средний низкий	  2 1 0
2	Доступность информации о деятельности учреждения (наличие официального сайта, наличие информационных стендов, буклетов, различной печатной продукции, наличие информации о лицензировании и аккредитации и т.п.):  высокий средний низкий	  2 1 0
3	Комфортность и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (наличие благоустроенной, прилегающей к учреждению территории, наличие эстетичного внешнего вида и комфортности вестибюля и приемной учреждения, мест общего пользования, мест проживания студентов, материально-технической базы учреждения и т.п.):  высокий средний низкий	  2 1 0
<b>ИТОГО</b>		