

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПЛАВСКИЙ РАЙОН

от 31.12.2013 года

№ 1556

**Об организации в муниципальном образовании Плавский район
независимой системы оценки качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования,
культуры, физической культуры и спорта**

Во исполнение 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 и спорта, здравоохранения и социального обслуживания», в соответствии с п. 13 ч. 1 ст. 15.1 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании ст. 41 Устава муниципального образования Плавский район Администрация муниципального образования Плавский район **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Определить Комитет образования администрации муниципального образования Плавский район (А.Р. Гарифзянов) уполномоченным органом по организации независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (далее - уполномоченный орган).

2. Уполномоченному органу при формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район, руководствоваться постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 266 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

3. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (Приложение).

4. Структурным подразделениям Администрации муниципального образования Плавский район, выполняющим функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район:

- осуществлять контроль за выполнением установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности информации о деятельности учреждений;

- осуществлять изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район, и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

5. Разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Плавский район.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Плавский район Р.А. Рахимова.

7. Постановление вступает в силу со дня подписания.

**Глава администрации
муниципального образования
Плавский район**

А.В. Бородин

Исп.: А.Р. Гарифзянов
Тел.: 8 (48752) 2-25-93

Приложение
к постановлению Администрации
муниципального образования
Плавский район
от 31.12.2013 № 1556

**Порядок проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, физической культуры и спорта в
муниципальном образовании Плавский район**

I. Общие Положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (далее – Порядок), разработан на основании 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 «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.».

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определения единых подходов и методик оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (далее – организация), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценки деятельности процесса оказания населению муниципального образования Плавский район социальных услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта и оценка результатов деятельности организации в целом;

в) повышения качества и доступности для населения социальных услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций и стимулирование повышения качества их работы;

г) определения критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы организаций, этапов организации проведения независимой оценки качества работы организаций, порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установления типов и

перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы организаций.

3. При проведении независимой оценки качества работы организаций применяются следующие подходы:

а) сведения об организациях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru, портале «Открытый регион 71» и официальном сайте муниципального образования Плавский район, на сайтах организаций;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы организаций и составление рейтинга деятельности организаций входит в компетенцию Общественного совета по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район (далее – Совет);

в) при организациях образуются общественные советы по вопросам независимой системы оценки качества работы организаций и участия в формировании рейтинга деятельности организаций (далее – совет организации) (Приложение № 1), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

г) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы организаций путем анкетирования и другими социологическими методами;

д) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Организациями для реализации целей Порядка являются организации муниципальной формы собственности, созданные для оказания социальных услуг в муниципальном образовании Плавский район.

Оценкой качества работы организаций является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг в муниципальном образовании Плавский район, а также их результативности.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы организаций осуществляется Комитетом образования администрации муниципального образования Плавский район.

II. Организация проведения оценки качества работы организаций

6. Оценка качества работы организаций проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

7. Проведение оценки качества работы организаций предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный:

- утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы организаций;

- определение типов и перечня организаций, участвующих в ежегодном мониторинге;

2 этап – формирование советов организаций и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг в муниципальном образовании Плавский район:

- изучение показателей работы организаций, рекомендованных Советом;

- проведение опросов в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг в муниципальном образовании Плавский район (Приложение № 2);

- изучение рейтингов учреждений на едином информационном портале www.bus.gov.ru, портале «Открытый регион 71»;

- расчет оценочного балла качества работы организаций;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;

- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;

- размещение информации и протоколов Совета на сайтах организаций;

3 этап – составление Советом рейтинга организаций:

- изучение информации, представленной советами организаций о результатах мониторингов показателей;

- составление рейтинга организаций;

- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;

- представление структурным подразделениям Администрации муниципального образования Плавский район, осуществляющим функции и полномочия учредителя организаций, информации о результатах оценки качества работы организаций и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением социальных услуг.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы организаций;

- формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества;

- форм отчетов советов организаций.

III. Критерии оценки качества работы организаций

9. Для оценки эффективности работы организаций устанавливаются следующие критерии (Приложение № 3):

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

IV. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций

10. Оценка качества работы организаций и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню организаций, утвержденных Советом.

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

12. Рейтинг организаций формируется на основании сводной оценки деятельности организаций.

13. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов организаций используются для повышения качества их работы.

14. В целях улучшения качества работы организаций:

1) структурное подразделения Администрации муниципального образования Плавский район, выполняющее функции и полномочия учредителя организации:

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

- учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке деятельности их руководителей;

2) организации:

- разрабатывают план по улучшению качества работы организации и утверждают его по согласованию со структурным подразделением администрации муниципального образования Плавский район, выполняющим функции и полномочия учредителя организации;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы организаций на своем сайте и обеспечивают его выполнение.

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы муниципальных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, физической культуры
и спорта в муниципальном образовании
Плавский район

**Примерное положение
об Общественном совете по вопросам независимой системы оценки
качества работы муниципального учреждения, оказывающего
социальные услуги в сферах образования, культуры, физической
культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район**

I. Общие положения

1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы муниципального учреждения, оказывающего социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (далее – Совет) является органом общественного управления при муниципальном учреждении, оказывающим социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта в муниципальном образовании Плавский район (далее – Организация).

2. Основной целью деятельности Совета является независимая оценка качества работы Организации.

3. 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.

4. Совет осуществляет возложенные на него функции во взаимодействии с общественными и другими организациями.

5. Решения Совета носят рекомендательный характер.

II. Задачи и функции Совета

6. Основными задачами Совета являются:

- подготовка пакета документов по вопросам независимой оценки качества работы Организации;

- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Организации;

- подготовка предложений по повышению качества работы Организации;

- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Организации.

7. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга Организации на сайте www.bus.gov.ru и портале «Открытый регион 71»;

- изучение показателей, характеризующих работу Организации, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы Организации, утвержденных Администрацией муниципального образования Плавский район;

- организация и проведение опроса получателей услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы Организации;

- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Организации;

- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в Организации;

- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Организации (круглые столы, конференции и др.); - разработка и внесение на рассмотрение руководства Организации и Общественного совета по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

III. Права Совета

8. Совет имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от руководства Организации документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

- проводить опросы потребителей услуг и других категорий населения о качестве работы Организации в соответствии с рекомендациями Общественного совета по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район;

- создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

IV. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

9. Состав Совета утверждается приказом руководителя Организации на основании согласия кандидатов на участие в деятельности Совета.

10. Непосредственное руководство деятельностью Совета и контроль исполнения принятых Советом решений осуществляет председатель Совета.

11. В состав Совета могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, представители Организации.

Председателем Совета не может быть руководитель Организации. В состав Совета входят не более 10 человек.

12. Председатель Совета отвечает за:

- организацию работы Совета по оценке доступности в Организации услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта;

- направление информации в Общественный совет по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район в случае выявления фактов нарушений в деятельности Организации, влияющих на качество услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта;

- взаимодействие с Общественным советом по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район.

В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

13. Секретарь Совета отвечает за:

- обеспечение работы Совета;

- ведение протоколов заседаний Совета;

- ведение документации, отражающей оценку доступности услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта;

- подготовку информации в Общественный совет по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район;

- организацию работы по размещению протоколов на сайте Организации.

14. 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.

15. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым председателем Совета.

16. 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.

17. 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.

18. Решения Совета оформляются протоколами, которые подписываются председателем Совета и носят рекомендательный характер.

19. Протокол заседания Совета оформляется секретарем Совета в течение 10 рабочих дней после проведения заседания Совета.

20. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляет Организация.

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы муниципальных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, физической культуры
и спорта в муниципальном образовании
Плавский район

Опросный лист потребителя услуг

№ п/п	Вопрос	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
2	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в организации?			
3	Получили ли Вы от специалиста организации полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом организации?			
5	Считаете ли Вы условия оказания услуги в организации комфортными?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
7	Считаете ли Вы персонал организации, оказывающий услуги, компетентным?			
8	Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы?			
9	Порекомендовали бы Вы услугу организации своим близким или знакомым?			

10. Что Вас не устраивает в работе организации?

11. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу организации?

Приложение № 3
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы муниципальных учреждений,
оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, физической культуры
и спорта в муниципальном образовании
Плавский район

Критерии и показатели оценки качества работы организаций

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-балльная оценка индикатора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1. Наличие информации на официальном сайте организации в сети Интернет: - информация о дате создания организации, о месте нахождения организации, режиме и графике работы, контактных телефонах, об адресе электронной почты, о руководителе организации; - информация о структуре и органах управления организацией; - копии Устава организации, локальных актов, лицензии и приложения к ней; - план работы с указанием конкретных мероприятий на текущий год по ведущим направлениям деятельности организации; - информация о персональном составе работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы; - информация о материально-техническом обеспечении деятельности; - отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения муниципального задания); - информация об оказании платных услуг.	Общественный совет при организации	1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг; 5 - частичное размещение информации, информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг; 10 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации, доводится до получателей услуг
		2. Доступность получения информации:	Опросы	1 - информация недоступна;

		<ul style="list-style-type: none"> - возможность (доступность) дозвона до организации; - наличие наружной вывески с фирменным наименованием организации и графиком работы; - наличие наружной рекламы организации, проводимых мероприятиях; - наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности организации; - консультирование о порядке предоставления услуг письменно; - наличие информации в СМИ об организации, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях); - наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.). 	<p>получателей услуг (Приложение)</p>	<p>5 - информация об услугах доступна через отдельные формы; 10 - информация доступна в различных формах</p>
2.	<p>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>1. Наличие условий внешнего благоустройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - присутствие во внешнем благоустройстве следующих характеристик: чистота (отсутствие мусора) около организации, освещение территории вокруг организации, ограждение территории организации, озеленение территории; - наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы; - наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле организации; - наличие пешеходных дорожек с твёрдым покрытием; - освещение территории в вечернее время. <p>2. Наличие условий внутреннего благоустройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри организации; - наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла и т.д.); - наличие работающего гардероба (раздевалок); 	<p>Общественный совет при организации</p> <p>Опросы получателей услуг</p>	<p>1 - отсутствие условий внешнего благоустройства; 5 - наличие условий внешнего благоустройства не в полном объеме; 10 - наличие условий внешнего благоустройства в полном объеме</p> <p>1 - отсутствие комфортных условий внутреннего благоустройства; 5 - наличие комфортных условий внутреннего благоустройства не в полном объеме; 10 - наличие комфортных условий</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - наличие работающего туалета; - наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащённых техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений; - возможность беспрепятственного перемещения внутри здания маломобильных групп населения; - обеспечение комфортного, температурного режима в организации. 		внутреннего благоустройства в полном объеме
3.	Компетентность и вежливость работников организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности различных категорий работников организации. 2. Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников организации. 	Опросы получателей услуг	1 - присутствуют отдельные случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников организации, имеются обоснованные жалобы на действия сотрудников организации; 5 - присутствуют отдельные случаи недоброжелательности отдельных категорий работников организации; 10 - отсутствуют случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников организации, отсутствуют обоснованные жалобы на действия сотрудников организации
4.	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	1. Доля персонала, имеющего базовое образование по специальности	Общественный совет при организации	1 - ниже 60 % имеют базовое образование по специальности; 5 - от 60 % до 70 % имеют базовое образование по специальности; 10 - от 80 % до 100 % имеют базовое образование по специальности
		2. Доля персонала, прошедшего повышение квалификации, курсовую подготовку (за последние 3 года)	Общественный совет при организации	1 - ниже 60 % прошли повышение квалификации; 5 - от 60 % до 70 % прошли повышение квалификации;

				10 - от 80 % до 100 % прошли повышение квалификации
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг в организации	Опросы получателей услуг	1 - в случае наличия от 0 % до 30 % респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов; 5 - в случае наличия от 30% до 50% респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов; 10 - в случае наличия от 50 % до 100 % респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов.

