ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЗЕЛЕНОБОРСКИЙ

КАНДАЛАКШСКОГО РАЙОНА

от «09» декабря 2013 года №360

**Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг., утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры городского поселения Зеленоборский.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в СМИ.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Д.В. Каменецкий

УТВЕРЖДЕНО Постановлением администрации

городского поселения Зеленоборский

Кандалакшского района

от «09» декабря 2013 года №360

**Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги**

**в сфере культуры городского поселения Зеленоборский**

**I. Общие Положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры городского поселения Зеленоборский (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.
2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – учреждений), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценка деятельности процесса оказания населению услуг в сфере культуры и оценка результатов деятельности учреждений в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере культуры, 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 организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

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 культуры о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), сайте городского поселения Зеленоборский, на сайтах учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы учреждений и составление рейтинга деятельности учреждений входит в компетенцию Общественного совета администрации городского поселения Зеленоборский (далее – Совет);

в) при учреждениях образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее – совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

г) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждения путем голосования в сети Интернет на сайте городского поселения Зеленоборский, либо путем анкетирования или 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.

* 1. Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере культуры.

Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере культуры, а также их результативности.

* 1. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется администрацией городского поселений Зеленоборский Кандалакшского района.

1. **Организация проведения**

**оценки качества работы учреждений**

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

7. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

* + - 1. этап – организационный:
* утверждение порядка проведения независимой оценки качества

работы учреждений;

* определение типов и перечня учреждений, участвующих в ежегодном

мониторинге.

2 этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере культуры:

* изучение показателей работы учреждений, рекомендованных

Советом;

* проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве

оказания услуг в сфере культуры;

* расчет оценочного балла качества работы учреждений;
* предоставление информации об итогах независимой оценки качества

в Совет;

* подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
* размещение информации и протоколов Совета на сайте городского поселения Зеленоборский и сайтах учреждений.

3 этап – составление Советом рейтинга учреждений:

* изучение информации, представленной советами учреждений о

результатах мониторингов показателей;

* составление рейтинга учреждений;
* подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
* представление в администрацию городского поселения Зеленоборский информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере культуры.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

* показателей оценки качества работы учреждений;
* формы анкет для опросов;
* порядка проведения независимой оценки качества;
* форм отчетов советов учреждений.

**III. Критерии оценки качества**

**работы учреждений**

9. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются

следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;

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

- время ожидания в очереди при получении информации о предоставляемых услугах;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

(Приложения № 1- № 5).

**IV. Формирование публичных рейтингов**

**деятельности учреждений**

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

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

12. Рейтинг учреждений формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений (Приложение № 4).

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

В целях улучшения качества работы учреждений:

1. Администрация городского поселения Зеленоборский:

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

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке деятельности их руководителей.

1. Учреждения:

- разрабатывают план по улучшению качества работы учреждения и утверждают его по согласованию с администрацией городского поселения Зеленоборский;

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

Приложение № 1

**Критерии и показатели оценки качества работы учреждений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Индикаторы (показатели) критерия | Исполнитель определения  индикатора | 10-бальная оценка индикатора |
| 1 | Доступность услуг | 1. Открытость и доступность информации об учреждении.  2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | Общественные советы при учреждениях | Оценивается каждый индикатор:  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.  2.  10 - соответствует стандарту в полном объеме.  5 – имеются незначительные отклонения от стандарта.  1 - индикатор не соответствует стандарту.  3.  10 - ожидание в очереди менее установленного срока.  5 - ожидание в очереди соответствует установленному сроку.  1 - ожидание в очереди дольше установленного срока. |
| 2 | Коммуникативная  эффективность  учреждения | 1. Компетентность и вежливость работников учреждения.  2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).  3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания. | Общественные советы при учреждениях | Оценивается каждый индикатор:  1.  10-от80 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.  2.  10 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку.  5 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку.  1 - ниже 60% прошли курсовую подготовку.  3.  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 |

Приложение № 2

**Карта оценки доступности социальных услуг**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | ФИО членов общественного совета при организации (в зависимости от количества) | Суммарная оценка членов общественного совета при организации | 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. Рекомендуется 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.

Приложение № 3

**Сводная карта оценки доступности социальных услуг**

**за \_\_\_\_\_\_ год**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 учреждении |  |  |  |  |  |
| 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 учреждения |  |  |  |  |  |
| Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) |  |  |  |  |  |
| Доля получателей услуг,  удовлетворенных  качеством их предоставления |  |  |  |  |  |

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

Приложение № 4

**Карта независимой оценки качества работы учреждений культуры**

(Среднее количество баллов по показателям)

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

Приложение № 5

**Опросный лист потребителя услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Да  (10 баллов) | Нет (5 баллов) | Затрудняюсь ответить (0 баллов) |
| 1 | Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме? |  |  |  |
| 2 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении? |  |  |  |
| 3 | Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги? |  |  |  |
| 4 | Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения? |  |  |  |
| 5 | Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными? |  |  |  |
| 6 | Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся? |  |  |  |
| 7 | Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным? |  |  |  |
| 8 | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы? |  |  |  |
| 9 | Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым? |  |  |  |

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_