



Администрация городского округа – город Галич
Костромской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «31» декабря 2013 г.

№ 1234

Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области, Положения о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области и проекта Положения об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы муниципальных учреждений администрации городского округа-город Галич Костромской области

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7.05.2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

П О С Т А Н О В Л Я Ю :

1. Утвердить План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области (приложение № 1).

2. Утвердить Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области (приложение №2).

3. Утвердить проект Положения об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы муниципальных учреждений администрации городского округа-город Галич Костромской области (приложение № 3).

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава городского округа

А.П. Белов

Приложение № 1
к постановлению администрации
городского округа-город Галич
Костромской области
от «31» декабря 2013 г. № 1234

План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области

	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители	Результат мероприятий
1	<p>Проведение мероприятий по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества, в том числе:</p> <p>1) разработать и утвердить Положения об Общественном совете по вопросам независимой оценке качества работы муниципальных учреждений;</p> <p>2) сформировать и утвердить составы Общественных советов при отделе образования и отделе по делам культуры, туризма, молодежи и спорта администрации городского округа;</p> <p>3) разработать и внедрить систему независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений;</p> <p>4) направление в муниципальные учреждения указаний об улучшении качества их работы, подготовленных с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественных советов;</p> <p>5) организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных</p>	<p>До 15.01.2014г.</p> <p>До 15.01.2014г.</p> <p>Постоянно</p> <p>Ежегодно</p>	<p>Отдел образования, Отдел по делам культуры, туризма, молодежи и спорта</p>	<p>Принятие ведомственных нормативных актов</p> <p>Принятие ведомственных нормативных актов</p> <p>Направление информационных писем</p> <p>Направление информационных писем</p> <p>Проведение совещаний</p>

	<p>сообществ, социально-ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений;</p> <p>б) контроль за выполнением разработанных муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества их работы;</p> <p>7) мониторинг выполнения настоящего плана мероприятий.</p>	<p>Планируемый</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>		<p>Принятие ведомственных нормативных актов</p>
2	<p>Организация деятельности Общественных советов:</p> <p>- определение типа перечня учреждений для проведения независимой оценки качества;</p> <p>- разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений;</p> <p>- проведение независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений;</p> <p>- обсуждение итогов мониторинга и рейтингов муниципальных учреждений;</p> <p>- подготовка предложений по улучшению качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.</p>	<p>До 01.03.2014г.</p> <p>До 01.03.2014г.</p> <p>Ежегодно</p> <p>Ежегодно</p> <p>Ежегодно</p>	Общественные советы	<p>Реализация плана работы Общественного совета</p>
3	<p>Информационное сопровождение независимой системы оценки качества деятельности муниципальных учреждений, в том числе:</p> <p>1) размещение информации о</p>		<p>Отдел образования, Отдел по делам культуры, туризма, молодежи и</p>	<p>Размещение информации в СМИ и на сайтах в сети Интернет</p>

	<p>функционировании независимой системы оценки качества и результатах этой оценки на официальном сайте администрации городского округа, официальном сайте отдела образования и в средствах массовой информации;</p> <p>2) проведение мероприятий (совещаний, круглых столов, конференций) с участием общественных организаций для распространения передового опыта организации независимой системы оценки качества и выработки предложений по совершенствованию этой системы;</p> <p>3) обобщение опыта применения передовых технологий предоставления услуг муниципальными учреждениями.</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>	<p>спорта</p>	
4	<p>Обеспечение информационной открытости деятельности муниципальных учреждений</p> <p>Размещение на сайте администрации городского округа и сайте отдела образования администрации городского округа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов мониторинга и рейтингов; - предложений по повышению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями 	<p>4 квартал 2014 г.</p> <p>Постоянно</p>	<p>Отдел образования, Отдел по делам культуры, туризма, молодежи и спорта</p>	<p>Размещение информации на сайтах в сети Интернет</p>

**Положение
о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы
образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич
Костромской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценке качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система оценки качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа-город Галич Костромской области (далее – муниципальных учреждений), формируется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг муниципальных учреждений для населения;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности муниципальных учреждений;
- 3) создание условий для объективной оценки качества деятельности муниципальных учреждений;
- 4) стимулирования повышения качества деятельности муниципальных учреждений.

1.4. Система включает в себя:

- 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждениями услуг в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, в том числе в электронной форме;
- 2) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности муниципальных учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
- 2) установлению диалога между муниципальными учреждениями и гражданами - потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений;
- 4) оценке деятельности руководителей учреждений.

2. Задачи и принципы функционирования системы

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности муниципальных учреждений;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности муниципальных учреждений всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа.

2.2. Основными принципами функционирования системы являются:

- 1) открытость информации о механизмах и процедурах оценки;
- 2) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации, Костромской области;
- 3) открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
- 4) открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- 5) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
- 6) исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
- 7) компетентность системы, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария оценки.

3. Порядок формирования независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений образования, культуры, физической культуры и спорта городского округа

3.1. Отдел образования и отдел по делам культуры, туризма, молодежи и спорта администрации городского округа город Галич (далее – Отделы) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности учреждений:

- 1) формируют Общественные советы по независимой оценке деятельности подведомственных им муниципальных учреждений (далее – Общественные советы) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Костромской области, в которые входят представители отдела образования, отдела по делам культуры, туризма, молодежи и спорта администрации городского округа, профсоюзных организаций работников сферы образования и культуры, родительской общественности;
- 2) осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений;
- 3) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности учреждений;
- 4) организуют проведение открытых конкурсов на выявление лучших учреждений в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта администрации городского округа;
- 5) проводят с участием Общественных советов мониторинг рейтингов деятельности учреждений и разрабатывают направления улучшения качества предоставляемых услуг;
- 6) направляют учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности муниципальных учреждений, а также предложений Общественных советов;
- 7) учитывают информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы

их руководителей.

3.2. Общественные советы проводят в рамках региональной системы качества независимую оценку качества деятельности муниципальных учреждений.

В полномочия Общественных советов входит:

- 1) формирование перечня учреждений для проведения оценки качества их деятельности на основе изучения результатов общественного мнения;
- 2) определение критериев эффективности деятельности учреждений, которые характеризуют:
 - 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 услуги;
 - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
 - долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
- 3) установление порядка оценки качества деятельности учреждений образования, культуры, физической культуры и спорта, на основании определенных критериев эффективности деятельности муниципальных учреждений;
- 4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве деятельности муниципальных учреждений;
- 5) взаимодействие по вопросам проведения оценок и составления рейтингов деятельности муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями;
- 6) формирование результатов оценки качества и рейтингов деятельности муниципальных учреждений;
- 7) проведение обсуждений результатов оценки и предложений по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями;
- 8) направление в отдел образования и отдел по делам культуры, туризма, молодежи и спорта администрации городского округа:
 - информации о результатах оценки качества деятельности учреждений;
 - предложений об улучшении качества деятельности, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Муниципальные учреждения сферы образования, культуры, физической культуры и спорта:

- 1) обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
- 2) обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным Общественными советами;
- 3) размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждений;
- 4) создают общественные органы оценки качества деятельности учреждений;
- 5) обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
- 6) разрабатывают на основе предложений Общественных советов план об улучшении качества деятельности учреждений и утверждают этот план по согласованию с отделом образования или отделом по делам культуры, туризма, молодежи и спорта администрации городского округа, согласно подведомственности;
- 7) размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

4. Показатели и критерии оценки качества

4.1. Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта. Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей оценки качества деятельности муниципальных учреждений сферы образования, культуры, физической культуры и спорта и «дорожных картах».

4.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг учреждениями сферы образования, культуры, физической культуры и спорта.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей оценки качества, показателей независимой оценки, проводимой Общественными советами, с учетом общественного мнения.

4.3. Источники данных для независимой оценки:

- 1) материалы Общественных советов;
- 2) результаты социологических исследований;
- 3) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в муниципальных учреждениях);
- 4) материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты).

Приложение № 3
к постановлению администрации
городского округа-город Галич
Костромской области
от «31» декабря 2013 г. № 1234

ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ
об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений «указать сферу деятельности» администрации
городского округа-город Галич Костромской области

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы муниципальных учреждений «указать сферу деятельности» (далее - Совет) является постоянно действующим совещательным (консультативным) органом при отделе «полное название отдела» администрации городского округа-город Галич Костромской области (далее – Отдел).

1.2. Совет образуется на основании приказа начальника Отдела.

1.3. Основной целью деятельности Совета является разработка предложений и принятие решений по вопросам независимой оценки качества работы учреждений «указать сферу деятельности» (далее- Учреждения).

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Костромской области, Уставом и приказами Отдела, а также настоящим Положением.

2. Задачи и функции Совета

2.1. Основными задачами Совета являются:

- подготовка материалов по вопросам независимой оценки качества работы Учреждений;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Учреждений;
- подготовка предложений по повышению качества работы Учреждений;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Учреждений.

2.2. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга Учреждений на сайте _____;
- изучение показателей, характеризующих работу Учреждений, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы, утвержденных общественным советом по вопросам их деятельности;
- организация и проведение анкетирования получателей услуг и других категорий населения, с целью осуществления независимой оценки качества работы

Учреждений;

- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы

Учреждений;

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

- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Учреждений (конференции, круглые столы и т.д.);

- разработка и внесение на рассмотрение руководителей Отдела и Учреждений предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

3. Права Совета

3.1. Совет имеет право:

запрашивать и получать в установленном порядке от руководителей Отдела и Учреждений документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

проводить анкетирование клиентов и других категорий населения о качестве работы Учреждений в соответствии с рекомендациями общественного совета по вопросам их деятельности;

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

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан, членов общественных и профсоюзных организаций.

4.2. В состав Совета входят председатель, секретарь и представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, представители Отдела и Учреждений. Председателем Совета не могут быть руководители Отдела и Учреждений.

В состав Совета входят не менее 5 человек.

4.3. Председатель Совета:

- осуществляет общее руководство деятельностью Совета (определяет перечень, сроки и порядок рассмотрения вопросов на заседаниях Совета);

- вносит предложения по внесению изменений в персональный состав Совета;

- определяет полномочия между членами Совета;

- определяет и утверждает повестку дня и дату проведения заседаний в соответствии с планом деятельности Совета;

- проводит заседания Совета;

- подписывает протоколы заседаний Совета.

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

4.4. Ответственный секретарь Совета:

- формирует повестку дня заседания Совета;

- организует проведение заседаний Совета;

- обеспечивает организацию работы с документами, рассматриваемыми на Совете;

- обеспечивает рассылку и содействует размещению протоколов Совета на сайтах Отдела и Учреждений.

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

4.6. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца. Повестку дня заседания и порядок их проведения определяет председатель Совета.

4.7. Заседание Совета является правомочным, если на нем присутствуют более трети его членов.

4.8. Решения Совета принимаются простым большинством голосов присутствующих членов Совета, оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим на заседании и ответственным секретарем Совета.

4.9. В случае равенства голосов решающим является голос Председателя Совета.

Член Совета, несогласный с принятым решением, имеет право в письменной форме изложить особое мнение, которое прилагается к соответствующему протоколу заседания Совета.

4.10. Решения Совета носят рекомендательный характер.

4.11. Учреждения имеют право придерживаться иной позиции по рассмотренному Советом вопросу. В случае, когда решение Совета не может быть учтено, Учреждения представляют Совету мотивированное заключение на его решение.

4.12. Протокол ведется на каждом заседании Совета и включает следующие обязательные положения:

дату и место проведения заседания;

наименование и состав Совета;

повестку заседания Совета, содержание рассматриваемых вопросов, материалов;

решение Совета.

4.13. Организационное и техническое обеспечение деятельности Совета осуществляется Отделом «полное название отдела».