

Протокол № 1

заседания рабочей группы для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению

17.03.2016

Присутствовали:

| | | |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Изварин Александр Владимирович | Глава Владимировского сельского поселения |
| 2. | Шубина Татьяна Анатольевна | Начальник сектора экономики и финансов Администрации Владимировского сельского поселения |

Члены Рабочей группы:

| | | |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Подлужный Николай Алексеевич | Депутат Собрании депутатов Владимировского сельского поселения |
| 2. | Шапошников Геннадий Васильевич | Депутат Собрании депутатов Владимировского сельского поселения |
| 3. | Качурец Галина Ивановна | Заведующий отделением 4а ОСО Красносулинского района в Владимировского сельском поселении |
| 4. | Тищенко Вениаминовна Нина | Заведующий ФАП ст.Владимировская |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Открытие заседания – выступление Изварина А.В., главы Владимировского сельского поселения: «О формировании независимой оценки системы оценки качества работы муниципальных учреждений Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания».

2. Избрание председателя и секретаря Рабочей группы.

3. Выступление Подлужного Николая Алексеевича, председателя Рабочей группы: О деятельности Рабочей группы по организации независимой оценки системы оценки качества работы муниципальных учреждений Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению.

4. Принятие решения Рабочей группы.

5. Закрытие заседания Рабочей группы – заключительное слово Изварину А.В., главе Владимировского сельского поселения.

РЕШИЛИ:

1. Избрать Подлужного Николая Алексеевича председателем Рабочей группы для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению.

2. Избрать Качурец Галину Ивановну секретарем Рабочей группы.
3. Администрации Владимировского сельского поселения разместить на официальном сайте информацию о заседании и решении Рабочей группы.
4. Утвердить перечень муниципальных учреждений Владимировского сельского поселения для проведения оценки качества их работы (приложение №1).
5. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений (приложение № 2);
6. Утвердить макет анкеты для проведения опросов клиентов муниципальных учреждений с целью мониторинга общественного мнения о качестве социальных услуг (приложение № 3).
7. Директору МБУК «ВСДК» и директору МБУК КСР «ЦБВСП» опубликовать на официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности подведомственных учреждений для оценки качества их работы.
8. Контроль исполнения решений, предусмотренных настоящим протоколом, возложить на Администрацию Владимировского сельского поселения – уполномоченный орган местного самоуправления по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению.

Председатель
Рабочей группы

Н.А. Подлужный

Секретарь
Рабочей группы

Г.И. Качурец

**Перечень
муниципальных учреждений культуры подведомственных Администрации
Владимировского сельского поселения для проведения независимой оценки
качества работы**

| № п/п | Наименование учреждения |
|------------------|--|
| 1. | МБУК «Владимировский сельский Дом культуры» (3сельских дома культуры) |
| 2. | МБУК КСР «Центральная библиотека Владимировского сельского поселения» (2библиотеки) |

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающие социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающие социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений для проведения независимой оценки качества работы учреждений (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

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

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на официальном сайте муниципального образования Владимировское сельское поселение

при Администрации Владимировского сельского поселения, уполномоченном на проведение оценки качества работы учреждений, создается Рабочая группа для оценки качества работы муниципальных учреждений Владимировского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания (далее – Группа);

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Группы участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Группа использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными муниципальными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на официальном сайте

Администрации Владимировского сельского поселения;

итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются учреждения муниципальной собственности, созданные для оказания услуг в сферах социального обслуживания.

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

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств местного бюджета.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Группой, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Администрацией Владимировского сельского поселения.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Группы, который при необходимости ежегодно утверждает порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги:

- типы и перечень учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге качества;

- критерии и показатели оценки качества работы учреждений;

- проекты форм анкет для опросов;

- программу мониторинга качества работы муниципальных учреждений.

II этап – осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Группой;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;

- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Группу.

III этап – составление Группой рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной учреждениями о результатах мониторинга показателей;

- составление рейтинга учреждений;

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг

в учреждениях;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и целевых муниципальных программ;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Группы и информацию о рейтингах на сайте Администрации Владимировского сельского поселения;
- направление в Администрацию Владимировского сельского поселения информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Группа ежегодно рассматривает необходимость пересмотра типов и перечня учреждений;

- показателей оценки качества работы учреждений;
- проекта формы анкет для опросов;
- порядка проведения независимой оценки качества.

7. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- 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;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Группы критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений.

Группа, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения

рассматриваемого типа.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

Группа имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

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

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Администрация Владимировского сельского поселения:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в [абзаце втором подпункта "а"](#) настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с Администрацией Владимировского сельского поселения;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

**Анкета опроса
общественного мнения по независимой оценке оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры, подведомственными Администрации Владимировского
сельского поселения**

**Независимая оценка качества оказания услуг
МБУК КСР «Центральная библиотека Владимировского сельского
поселения»**

Рабочая группа при администрации Владимировского сельского поселения приглашает Вас принять участие в опросе населения в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «**Центральная библиотека Владимировского сельского поселения**».

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо дать оценку предоставления услуг учреждением в баллах в указанном диапазоне (от... до...). Обращаем Ваше внимание, что оценка должна быть выражена целым числом.

| № п/п | Вопрос | Ваша оценка |
|-------|--|-------------|
| 1 | Оцените уровень комфортности пребывания в организации (удобство мест для сидения, чистота помещения) по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 2 | Оцените стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по шкале от 0 до 9 баллов | |
| 3 | Оцените транспортную и пешую доступность организации по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 4 | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 5 | Оцените удобство графика работы учреждения по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 6 | Оцените простату удобства электронного каталога по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 7 | Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 8 | Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством оказанных Вам услуг учреждением культуры по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 9 | Оцените Вашу информированность о новых изданиях по шкале от 0 до 10 баллов | |
| 10 | Ваше предложение (замечание) по предоставлению услуг МБУК КСР «ЦБВСП» | |
| | | |

Благодарим Вас за участие в опросе!

Независимая оценка качества оказания услуг МБУК «Владимировский сельский Дом культуры»

Рабочая группа при администрации Владимировского сельского поселения приглашает Вас принять участие в опросе населения в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Владимировский сельский Дом культуры».

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо дать оценку предоставления услуг учреждением в баллах в указанном диапазоне (от... до...). Обращаем Ваше внимание, что оценка должна быть выражена целым числом.

| № п/п | Вопрос | Ваша оценка |
|-------|---|-------------|
| 1 | Оцените уровень комфортности пребывания в организации (удобство мест для сидения, чистота помещения) по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 2 | Оцените Вашу информированность о проведении новых мероприятий учреждением по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 3 | Оцените транспортную и пешую доступность организации по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 4 | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 5 | Оцените удобство графика работы учреждения по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 6 | Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по шкале от 0 до 7 баллов | |
| 7 | Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством оказанных Вам услуг учреждением культуры по шкале от 0 до 5 баллов | |
| 8 | Оцените разнообразие творческих групп, кружков по шкале от 0 до 9 баллов | |
| 9 | Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий по шкале от 0 до 10 баллов | |

Благодарим Вас за участие в опросе!