

**ГЛАВА НИЖНЕСЕРГИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28.11.2014 г. № 446

г. Нижние Серги

***Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и физической культуры Нижнесергинского городского поселения***

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», руководствуясь Уставом Нижнесергинского городского поселения, а так же с целью повышения качества работы учреждений, оказывающих услуги в области культуры и физической культуры на территории Нижнесергинского городского поселения,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и физической культуры Нижнесергинского городского поселения (прилагается).

2. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Нижнесергинского городского поселения Н.А. Титову.

3. Опубликовать настоящее постановление путем размещения на официальном сайте Нижнесергинского городского поселения в сети «Интернет».

Глава Нижнесергинского

городского поселения А.М. Чекасин

Утверждено Постановлением Главы

Нижнесергинского городского поселения

от 28.11.2014 года № 446

**Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и физической культуры Нижнесергинского городского поселения**

**I. Общие Положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и физической культуры Нижнесергинского городского поселения (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 и физической 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 физической культуры, оценка результатов деятельности учреждений в целом;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере культуры и физической 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 и физической культуры о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), официальном сайте Нижнесергинского городского поселения, на сайтах учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы учреждений входит в компетенцию Общественного совета при администрации Нижнесергинского городского поселения (далее – Совет), в который входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, представители образовательных учреждений, средств массовой информации;

в) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждения путем:

- голосования в сети Интернет на официальном сайте Нижнесергинского городского поселения;

- сайтах учреждений (при наличии);

- путем анкетирования;

- социологическими методами;

г) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются Советом при проведении обсуждения результатов оценки.

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

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

* 1. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется администрацией Нижнесергинского городского поселения

1. **Организация проведения**

**оценки качества работы учреждений**

6. Оценка качества работы учреждений проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три 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 Совета и осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере культуры и физической культуры:

* изучение показателей работы учреждений, рекомендованных Советом;
* проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере культуры и физической 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 Нижнесергинского городского поселения и сайтах учреждений (при наличии).

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы учреждений;

- формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества.

**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 том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- компетентность и профессионализм работников учреждения;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

(Приложения № № 1, 3).

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 получения услуг  3. Доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | Общественный совет | Оценивается каждый индикатор:   * + - * 1. Открытость и доступность информации об учреждении   1.1. информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг - 10 баллов;  1.2. информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг – 5 баллов;  1.3. информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг – 0 баллов.  2. Комфортность условий  2.1. наличие современного оборудования, мебели, оргтехники – 10 баллов;  2.2. внешний вид здания – 5 баллов;  2.3. санитарное состояние:  - состояние туалетной комнаты;  - обеспеченность питьевой водой;  - наличие гардероба  – 5 баллов;  2.4. режим работы, удобный для посетителей, в том числе в праздничные и выходные дни – 5 баллов;  2.5. доступность цены услуги – 5 баллов.  3. Доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.  3.1. организация доступности объекта - наличие:  - пандуса;  - кнопки вызова  – 10 баллов.  3.2. частичная доступность объекта – 5 баллов.  3.3. недоступность объекта для инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья – 0 баллов. |
| 2 | Коммуникативная  эффективность  учреждения | 1. Компетентность работников учреждения.  2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).  3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания. | Общественный совет | Оценивается каждый индикатор:  1. Компетентность работников учреждения  1.1. от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности - 10 баллов.  1.2. от 60 до 80% имеют базовое образование по специальности – 5 баллов.  1.2. ниже 60% имеют базовое образование по специальности – 0 баллов.  2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)  2.1. от 80 до 100 %:  - имеют стаж работы не менее 5 лет, - прошли повышение квалификации  10 баллов.  2.2. от 60 до 80%:  - имеют стаж работы не менее 5 лет,  - прошли повышение квалификации  5 баллов.  2.3. - ниже 60%:  - имеют стаж работы не менее 5 лет,  - не прошли повышение квалификации  0 баллов.  3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания  3.1. от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием  – 10 баллов  3.2. от 60 до 80% получателей услуг удовлетворены обслуживанием – 5 баллов  3.3. ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием – 0 баллов |

Приложение № 2

**Карта оценки доступности социальных услуг**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | ФИО членов общественного совета | Суммарная оценка членов общественного совета | Средняя оценка по показателю |
| Открытость и доступность информации об учреждении |  |  |  |
| Комфортность условий получения услуг |  |  |  |
| Доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |
| Компетентность 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

**Опросный лист потребителя услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Да/нет  (до 10 баллов) | Причина неудовлетворенности | 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 (работой) специалистов учреждения? |  |  |  |
| 5 | Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными? |  |  |  |
| 6 | Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными? |  |  |  |
| 7 | Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным? |  |  |  |
| 8 | 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?

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