Протокол № 1

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры

18.03.2016

Президиум собрания:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Изварин Николай Владимирович | - Глава Ковалевского сельского поселения |
| 2. Нущик Елена Васильевна | - Специалист по организационной работе |

Члены Общественного совета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Жиганов Алексей Владимирович | директор МБОУ « Платовская СООШ» |
| 2. | Князева Любовь Егоровна | директор Детской Школы Искусств № 3 |
| 3. | Фетисова Елена Валерьевна | депутат Собрания депутатов Ковалевского сельского поселения |
| 4. | Аксенов Василий  Лукич | депутат Собрания депутатов Ковалевского сельского поселения |
| 5. | Сидоренко Любовь Петровна | фельдшер ФАП х. Платово |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1.Открытие заседания – выступление Изварина Н. В., главы Ковалевского сельского поселения: «О формировании независимой оценки системы оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры».

2. Избрание председателя и секретаря Общественного совета.

3. Выступление Аксенова В.Л., депутата Собрания депутатов Ковалевского сельского поселения: О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки системы оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения социальные услуги населению в сфере культуры.

4. Формирование рабочей группу Общественного совета, избрание руководителя рабочей группу.

5. Принятие решения Общественного совета.

6. Закрытие заседания Общественного совета – заключительное слово главе Ковалевского сельского поселения Н.В. Изварина

РЕШИЛИ:

1. Избрать Аксенова Василия Лукича председателем Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения социальные услуги населению в сфере культуры.

2. Избрать Князеву Любовь Егоровну секретарем Общественного совета.

3. Сформировать рабочую группу Общественного совета:

3.1 Рабочая группа Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения социальные услуги населению в сфере культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| Жиганов Алексей Владимирович | - директор МБОУ « Платовская СООШ» |
| Фетисова Елена Валерьевна | - депутат Собрания депутатов Ковалевского сельского поселения, |
| Сидоренко Любовь Петровна | - фельдшер ФАП х. Платово |
| Князева Любовь Егоровна | директор Детской Школы Искусств № 3 |
| Аксенов Василий  Лукич | депутат Собрания депутатов Ковалевского сельского поселения |

4. Сектору экономики и финансов Администрации Ковалевского сельского поселения разместить на официальном сайте информацию о заседании и решении Общественного совета.

5. Утвердить перечень муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения для проведения оценки качества их работы (приложение №1).

6. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений (приложение № 2);

7. Утвердить макет анкеты для проведения опросов клиентов муниципальных учреждений с целью мониторинга общественного мнения о качестве социальных услуг (приложение № 3).

8. Директору МБУК «Ковалевский СДК» и директору МБУК КСР «БКовСП» опубликовать на официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности подведомственных учреждений для оценки качества их работы.

9. Контроль исполнения решений, предусмотренных настоящим протоколом, возложить на сектор экономики и финансов Администрации Ковалевского сельского поселения – уполномоченный орган местного самоуправления по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению.

**Приложение №1**

к Протоколу заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 1 от 18.03.2016 г.

**Перечень**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество  посетителей/поль-зователи/учащиеся в год, чел. |
| Учреждения культурно-досугового типа | | |
| 1. | МБУК «Ковалевский СДК» | 21 687 |
| Библиотечные учреждения | | |
| 3. | МБУК КСР «БКовСП» | 11 148 |

**Приложение № 2**

к Протоколу заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 1 от 18.03.2016 г.

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающие социальные услуги населению в сфере культуры.**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры (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:

при Администрации Ковалевского сельского поселения, уполномоченном на проведение оценки качества работы учреждений, создается Общественный совет для оценки качества работы муниципальных учреждений Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры (далее – Совет);

при учреждениях образуются 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, независимые эксперты;

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

при составлении рейтингов учреждений Совет 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 Ковалевское сельское поселение;

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 Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

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

**II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, 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;

- форму отчета совета учреждения;

- программу мониторинга качества работы муниципальных учреждений.

II этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Советом;

- 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 Совет;

- размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений 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;

- при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Совета и информацию о рейтингах на сайте Администрации Ковалевского сельского поселения;

- направление в Администрацию Ковалевского 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.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра типов и перечня учреждений;

показателей оценки качества работы учреждений;

проекта формы анкет для опросов;

порядка проведения независимой оценки качества;

форм отчетов совета учреждения.

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 Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

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

Совет, 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, утвержденных Советом.

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, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

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 Ковалевского сельского поселения:

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

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"](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Администратор\Мои%20документы\Общ.%20совет\порядок%20проведения%20независимой%20оценки.docx#Par56) настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с Администрацией Ковалевского 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.

**Приложение № 3**

к Протоколу заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Администрации Ковалевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению № 1 от 18.03.2016 г.

**Анкеты**

**для проведения опросов клиентов муниципальных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| (наименование оцениваемого учреждения культуры) | | | |
| Дата: |  |  | |
| **Уважаемые потребители услуг!**  Оцените качество предоставления Вам услуг в СДК Ковалевского сельского поселения.  Нам очень важно Ваше мнение.  Это поможет нам улучшить качество услуг и их предоставление. | | | |
| № 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 | |  |
| 10 |  | | |
|  | | | |

**Анкеты**

**для проведения опросов клиентов муниципальных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| (наименование оцениваемого учреждения культуры) | | | |
| Дата: |  |  | |
| **Уважаемые потребители услуг!**  Оцените качество предоставления Вам услуг в МБУК КСР «БКовСП».  Нам очень важно Ваше мнение.  Это поможет нам улучшить качество услуг и их предоставление. | | | |
| № 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 «БКовСП».: | | |
|  | | | |