



ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕФТИНСКИЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.03.2016 г. № 228

п. Рефтинский

О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05. 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», от 21.07.2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановлением Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 года № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», распоряжением Правительства Свердловской области от 09.10.2013 года № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области», методическими рекомендациями Правительства Свердловской области для органов местного самоуправления по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, на основании пункта 18, статьи 30 Устава городского округа Рефтинский

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить:

1.1. положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский (приложение № 1);

1.2. состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский (приложение № 2);

1.3. методику проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский (приложение № 3).

2. Признать утратившими силу постановления главы городского округа Рефтинский от 31.12.2014 года № 1180 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений в сфере культуры городского округа Рефтинский» и от 14.01.2015 года № 16 «Об утверждении Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования в городском округе Рефтинский».

3. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Н.Е. Анохину.

**Глава городского
округа Рефтинский**

С.Г. Пшеницын

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением главы городского округа Рефтинский от 23.03.2016 № 228 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский»

Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет задачи и порядок деятельности Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский (далее - Совет).

2. Совет является постоянным самостоятельным субъектом общественного контроля, созданным в целях проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский, оказывающими услуги в сфере образования, физической культуры и спорта, культуры, здравоохранения и социальной защиты на территории городского округа Рефтинский.

3. В своей работе Совет руководствуется законодательством Российской Федерации и Свердловской области и соглашениями Российской Федерации и Свердловской области.

Глава 2. Задачи деятельности, полномочия и права Общественного совета

4. Совет создаётся для проведения независимой оценки качества оказания услуг, в целях повышения прозрачности, открытости и эффективности деятельности муниципальных учреждений.

5. Задачами Совета являются:

1) проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы;

2) формирование предложений об улучшении качества оказания услуг организациями социальной сферы.

6. Для решения возложенных задач Совет вправе:

1) формировать перечень учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) формировать и утверждать перечень дополнительных критериев оценки организаций социальной сферы для проведения независимой оценки качества оказания услуг;

3) информировать организации социальной сферы о проведении независимой оценки качества оказания услуг;

4) систематически выявлять проблемы деятельности организаций социальной сферы по результатам проведённой независимой оценки качества оказания услуг;

5) формировать и утверждать рейтинги организаций социальной сферы по типам и видам;

6) проводить общественное обсуждение результатов независимой оценки качества оказания услуг организаций социальной сферы;

7) Разрабатывать предложения по улучшению качества оказания услуг организаций социальной сферы по результатам проведённой независимой оценки.

Глава 3. Порядок формирования Совета

7. Совет формируется из представителей общественности.

8. Членами Совета не могут быть лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, замещающие должности федеральной государственной службы, государственной службы субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, а также лица, замещающие выборные должности в органах местного самоуправления.

9. При формировании состава Совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

10. Число членов Совета не может быть менее пяти человек.

11. Члены Совета принимают участие в его работе на общественных началах.

Глава 4. Полномочия членов Совета

12. Председатель Совета:

1) утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашённых на заседание Совета, определяет время и место проведения заседания Совета;

2) организует работу Совета председательствует на его заседаниях;

3) подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Совета;

4) даёт поручения членам Совета;

5) вносит предложения по вопросу изменений в настоящее Положение;

6) осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Совета.

13. Заместитель председателя Совета:

1) председательствует на заседаниях Совета в случае отсутствия председателя Совета;

2) участвует в организации работы Совета и подготовке планов работы Совета;

3) осуществляет по поручению председателя Совета иные функции, необходимые для обеспечения деятельности Совета.

14. Секретарь Совета:

- 1) информирует членов Совета о месте, времени проведения и повестке заседания Совета, обеспечение их необходимыми материалами;
- 2) ведёт протоколы заседаний Совета и осуществляет контроль выполнения принятых решений;
- 3) принимает участие в составлении повестки заседания Совета;
- 4) готовит проекты решений Совета и иных документов, исходящих от Совета.

15. Члены Совета имеют право:

- 1) участвовать во всех мероприятиях Совета;
- 2) участвовать в заседаниях, совещаниях, «круглых столах» и других мероприятиях;
- 3) в инициативном порядке готовить аналитические записки, доклады, другие информационно-аналитические документы и вносить предложения об их рассмотрении на очередном заседании Совета;
- 4) вносить предложения в план работы Совета и порядок проведения его заседаний;
- 5) осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Совета.

16. Член Совета обязан:

- 1) выполнять поручения, данные председателем Совета, знать и соблюдать предусмотренный настоящим Положением Порядок работы Совета;
- 2) участвовать в работе экспертных и рабочих групп, создаваемых Советом, для осуществления возложенных на него функций.

Глава 5. Порядок деятельности Совета

17. Члены Совета на первом заседании избирают председателя, заместителя и секретаря Совета.

18. Члены Совета принимают личное участие в заседаниях Совета.

19. Основными формами Совета являются заседания Совета.

20. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в полугодие. В случае необходимости по решению председателя Совета могут проводиться внеочередные заседания Совета. По решению председателя Совета могут проводиться выездные заседания Совета.

21. Повестка дня очередного заседания Совета обсуждается членами Совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

22. О дате заседания члены Совета уведомляются не позднее, чем за 3 дня до его проведения.

23. Решение Совета принимается открытым голосованием большинством голосов от числа присутствующих на заседании членов Совета и правомочны при наличии не менее двух третей членов Совета. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Совета.

24. Решение Совета оформляется протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Совета и секретарём Совета. Решение Совета носит рекомендательный характер.

25. По решению Совета в заседаниях могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Совета, без права голоса.

26. Совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

Глава 6. Заключительные положения

27. Информация о решениях, принятых Советом, может быть размещена на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в сети интернет не позднее, чем через 10 суток после принятия указанных решений.

28. При проведении заседаний Совета обеспечивается их публичность и открытость, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседании Совета, публикаций результатов деятельности Совета за отчётный период.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЁН

постановлением главы городского округа Рефтинский от 23.03.2016 № 228 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский»

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский

1. Берестова Галина Константиновна – член Совета общественных организаций ветеранов и пенсионеров городского округа Рефтинский;
2. Николаева Любовь Ивановна – представитель общественности городского округа Рефтинский;
3. Яманов Андрей Геннадьевич – начальник караула ПЧ-50, мастер спорта;
4. Аршинова Галина Алексеевна – представитель педагогической общественности;
5. Кузнецова Наталья Сергеевна – представитель родительской общественности, юрисконсульт;
6. Берсенёва Елена Александровна – член общешкольного родительского комитета МАОУ «СОШ № 6»;
7. Кашина Людмила Петровна - представитель общественности городского округа Рефтинский.

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕНА

постановлением главы городского округа Рефтинский от 23.03.2016 № 228 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский»

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы городского округа Рефтинский

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка) основывается на следующих принципах:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов общественного совета.

2. Организацию проведения независимой оценки осуществляет администрация городского округа Рефтинский, осуществляющая полномочия учредителя, включая:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

мониторинг проведения независимой оценки на местном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социальной сферы и удовлетворённости результатами на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский и официальных сайтах организаций социальной сферы.

3. Рейтинг организаций социальной сферы рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

4. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социальной сферы, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) ценовую доступность получения услуги;

4) время ожидания в очереди при получении услуги;

5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

6) удовлетворённость качеством обслуживания в учреждении.

5. Для расчёта показателей качества работы организаций социальной сферы рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативно - правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;

- 2) изучение статистической информации учреждений;
- 3) опрос (анкетирование) получателей социальных услуг получаемых в учреждениях социальной сферы.

6. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

результаты проведённых мониторингов в организациях социальной сферы;
информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;
информацию от средств массовой информации.

7. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчёта показателей, указанных в пункте 4 настоящей методики, организациям социальной сферы с учётом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях, средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.

8. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

9. На I «Организационном» этапе рекомендуется:

1) определить перечень организаций социальной сферы для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде;

2) утвердить перечень показателей качества работы организаций социальной сферы; утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих организаций социальной сферы).

10. На II «Подготовительном» этапе рекомендуется:

1) провести анализ мнений представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы организаций социальной сферы согласно их категории;

3) разработать программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах организаций социальной сферы;

4) разработать программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещённых на сайтах организаций социальной сферы;

5) разработать систему индикаторов, характеризующих качество работы организаций социальной сферы на основе ответов на вопросы анкет, размещённых на сайтах организаций;

11. На III этапе «Сбор первичной информации» рекомендуется:

- 1) определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;
- 2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;
- 3) сформировать итоговые данные, заполнить отчётные формы представления информации.

12. На IV этапе «Анализ и оценка качества работы организаций социальной сферы» рекомендуется:

- 1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения социальной сферы в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;
- 2) проанализировать динамику исследуемых показателей;
- 3) рассчитать интегральный показатель качества работы организаций социальной сферы и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг организаций социальной сферы;
- 4) представить Совету сформированный рейтинг организаций социальной сферы.

13. На этапе V «Подведение итогов проведённой независимой оценки» рекомендуется:

- 1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки организаций социальной сферы в отчётном периоде;
- 2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведённого общественного обсуждения, разработать предложения по улучшению качества работы организаций социальной сферы.

14. По итогам проведения независимой оценки Совет разрабатывает и представляет в администрацию городского округа Рефтинский предложения по улучшению качества работы оцениваемых организаций.

15. Организации социальной сферы на основании предложений администрации городского округа Рефтинский и Совета, разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по рекомендованной форме плана (приложение № 1).

16. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно-установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворённости получателей социальных услуг в организациях социальной сферы.

17. Организации социальной сферы размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение (Форма отчёта муниципального учреждения о реализации плана мероприятий по результатам проведённой независимой оценки качества оказания услуг – (приложение № 1).

18. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг в организациях социальной сферы дополнительной информацией о качестве работы организаций, в том числе путём формирования рейтингов деятельности организаций, в целях

реализации принадлежащего получателям права выбора конкретной организации социальной сферы для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности организации социальной сферы и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в организациях социальной сферы, и устранение их причин путём реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социальной сферы.

Приложение № 1
к методике проведения
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
социальной сферы городского
округа Рефтинский

**План мероприятий по улучшению качества работы
муниципальных учреждений**

Наименование учреждения:

| № п.п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|-------|--------------------------|--|-----------------|---------------|-----------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |

**Форма отчёта муниципального учреждения о реализации плана мероприятий
по результатам проведённой независимой оценки качества оказания услуг**

| № п.п | Наименование мероприятия | Срок выполнения | Результат |
|-------|--------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |