



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.05.2014

№ 139-р

Об утверждении Порядка организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры

В соответствии с распоряжениями Администрации ЗАТО г. Островной от 12.03.2014 № 59-р «Об утверждении Календарного плана внедрения независимой системы оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений ЗАТО г. Островной Мурманской области, оказывающих социальные услуги» и от 13.03.2014 № 60-р «О формировании независимой системы оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений ЗАТО г. Островной Мурманской области, оказывающих социальные услуги», в целях организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры, утвержденный протоколом Общественного совета при Администрации ЗАТО г. Островной от 29.05.2014 № 01.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

И. о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной

Е.В. Третьяк

Утвержден
распоряжением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 29.05.2014 № 139-р

Порядок организации проведения независимой оценки
качества работы муниципальных организаций и учреждений,
оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры

1. Общие положения

1.1. Порядок организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры, (далее – Порядок, Учреждения соответственно) определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы Учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы Учреждений, устанавливает типы и перечень Учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы Учреждений.

1.2. 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.

1.3. Участниками (субъектами и объектами) независимой системы оценки качества работы Учреждений являются:

- Общественный совет, созданный при Администрации ЗАТО г. Островной (далее – Общественный совет);
- Учреждения;
- потребители услуг Учреждений;
- общественные и некоммерческие организации.

1.4. Под независимой оценкой понимается совокупность процедур, направленных на оценку работы Учреждений, на основе критериев и показателей, определенных Общественным советом, и имеющих целью формирование обоснованного заключения о качестве работы Учреждений, составление рейтингов, в совокупности обеспечивающих повышение эффективности принимаемых регуляторных решений относительно деятельности Учреждений.

1.5. Сроки проведения независимой оценки качества работы Учреждений устанавливаются планом мероприятий по проведению ежегодной независимой

оценки качества работы Учреждений, утвержденным соответствующим правовым актом Администрации ЗАТО г. Островной.

1.6. Проведение независимой оценки качества работы Учреждений осуществляет Общественный совет.

Общественный совет выполняет следующие задачи и функции:

1.6.1. Формирование перечня Учреждений для проведения независимой оценки качества их работы.

1.6.2. Определение критериев оценки качества (в том числе эффективности) работы Учреждений.

1.6.3. Разработка и утверждение программы мониторинга оценки качества работы и рейтингования Учреждений, раскрывающей методологические и методические аспекты проведения независимой оценки качества работы Учреждений.

1.6.4. Организация и проведение полевого этапа независимой оценки качества работы Учреждений, в том числе по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения.

1.6.5. Формирование рейтинга Учреждений.

1.6.6. Формирование предложений по улучшению качества работы Учреждений.

1.6.7. Иные задачи и функции, определяемые Администрацией ЗАТО г. Островной, при которой создан Общественный совет.

1.7. Проведение независимой оценки качества работы Учреждений осуществляется не реже одного раза в год.

1.8. Порядок и программа мониторинга проведения независимой оценки качества работы Учреждений распространяют своё действие в течение календарного года и актуализируются ежегодно.

1.9. Основным методом сбора информации для проведения независимой оценки качества работы Учреждений является опрос, организованный в сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

1.10. Результаты проведения независимой оценки качества работы Учреждений, а также полный комплект методических материалов, разработанных

для её проведения, размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

1.11. Независимую оценку могут проводить иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - Организации).

Результаты независимой оценки, проведенной Организациями, подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая Организациями, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

1.12. В целях настоящего Порядка используются следующие определения понятий:

Критерий – совокупный признак, являющийся основанием для формирования интегральной оценки качества работы Учреждений.

Показатель – раскрывает содержание критерия через объективную, как правило, количественную информацию, позволяющую судить о результатах и качестве работы Учреждения.

Экспертный опрос – разновидность опроса, в ходе которого респондентами выступают компетентные лица, имеющие глубокие знания в объекте и предмете исследования. Основное назначение экспертного опроса: выявление наиболее существенных, важных аспектов исследуемой проблемы, повышение надежности, достоверности, обоснованности информации, выводов и практических рекомендаций благодаря использованию знаний и опыта экспертов. При опросе экспертов необходимо: провести тщательный подбор экспертов с обязательной оценкой их компетентности; учитывать факторы, влияющие на суждения эксперта, создать условия для наиболее продуктивного использования экспертов в ходе исследования, сохранять полученную от экспертов информацию без искажения на всех этапах исследования.

Количественный анализ документов с последующей статистической обработкой. В качестве объекта могут выступать: интернет-порталы, документы, отчеты, периодические издания и прочие.

2. Процедура проведения независимой оценки качества работы Учреждений

2.1. Проведение оценки качества работы Учреждений состоит из трех этапов: организационно-подготовительного, полевого, аналитического.

2.2. Организационно-подготовительный этап проведения независимой оценки качества работы включает в себя определение перечня Учреждений, критериев и показателей для оценки качества, разработку и утверждение программы мониторинга оценки качества работы и рейтингования.

Для проведения независимой оценки применяются критерии и показатели репрезентирующие (идентифицирующие) качество и эффективность работы Учреждений (приложение № 1).

2.3. В ходе полевого этапа осуществляется сбор данных методом анкетирования (в том числе посредством Интернет-опроса) и применением иных методов сбора данных, в том числе с использованием официальной и ведомственной статистики.

2.4. На аналитическом этапе обеспечивается:

- анализ значений исследуемых показателей и критериев;
- анализ динамики значений исследуемых показателей и критериев;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров (при необходимости);
- формирование рейтинга;
- систематизация и обобщение выявленных проблем деятельности Учреждений;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности Учреждений;
- выработка предложений по улучшению качества работы Учреждений.

2.5. Рейтинг формируется путем ранжирования Учреждений. Рейтинг Учреждений формируется при наличии в нем не менее пяти Учреждений. Данные рейтинга приведены в сводной таблице независимой оценки качества работы

организаций и учреждений, оказывающих услуги в сфере образования и культуры.
(Приложение № 3)

2.6. По итогам проведения независимой оценки качества работы Учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет предложения по улучшению качества работы Учреждений (далее – предложения Общественного совета).

2.7. Общественный совет направляет предложения в Учреждения, которыми разрабатывается план мероприятий по улучшению качества работы организаций и учреждений, оказывающих услуги в сфере образования и культуры (приложение № 2) (далее – план мероприятий). Сводный план мероприятий разрабатывает Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области.

2.8. После утверждения правовым актом Администрации ЗАТО г. Островной сводного плана мероприятий он размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

2.9. Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

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

3. По результатам независимой оценки качества работы Учреждений, в соответствии с показателями и критериями, Общественный совет выносит решение:

Значение в процентах	Оценка:
91-100	Высокая
51-90	Средняя
0-50	Низкая

Приложение № 1
к Порядку

Критерии и показатели независимой оценки качества работы Учреждений образования и культуры

№ п/п	Наименование критерия	Показатель	Баллы	Метод проведения оценки
1.	Доступность зачисления в организации и учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере образования и культуры	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 3)
2.	Уровень материально-технического оснащения организаций и учреждений	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 7)
3.	Отношение со стороны работников организаций и учреждений (вежливость, дружелюбие персонала)	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 10)
4.	Комфортность пребывания	Доля лиц, дающих положительный ответ,	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%,	Анкета-опрос

№ п/п	Наименование критерия	Показатель	Баллы	Метод проведения оценки
	в организациях и учреждениях	от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	(вопрос № 6)
5.	Удобство графика работы организаций и учреждений	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 12)
6.	Доступность информации об услугах, оказываемых организациями и учреждениями	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 8)
7.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50% 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 4)
8.	Удобство пользования сайтом организаций	Доля лиц, дающих положительный ответ,	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5:	Анкета-опрос

№ п/п	Наименование критерия	Показатель	Баллы	Метод проведения оценки
	и учреждений	от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	(вопрос № 5)
9.	Доступность пользования услугами организаций и учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доля лиц, дающих положительный ответ, от числа опрошенных о работе организаций и учреждений	Показатель оценивается по 5-ти балльной шкале, от 0 до 5: 0 – от 0 до 10%, 1 – от 11 до 30%, 2 – от 31 до 50%, 3 – от 51 до 70%, 4 – от 71 до 90%, 5 – от 91 до 100%.	Анкета-опрос (вопрос № 9)

**План
мероприятий по улучшению качества работы организаций и учреждений,
оказывающих услуги в сфере образования и культуры**

Наименование организации:

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
