Протокол № 2

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

25.01.2016

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Щербаков Геннадий Венедиктович | - Глава Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 2. Федорова Александра Сергеевна | - специалист первой категории Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения |

Члены Общественного совета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Бубнов Валерий Иванович | - директор МБОУ «Гуково-Гнилушанская ООШ» |
| 2. | Мусенко Любовь Федоровна | - директор МБОУ «Новоровенецкая ООШ» |
| 3. | Фаренкова Татьяна Григорьевна | - депутат Собрания депутатов Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 4. | Совков Юрий Павлович | - депутат Собрания депутатов Гуково-Гнилушевского сельского поселения |
| 5. | Комарова Надежда Андреевна | - фельдшер ФАП х.Гуково |

**Повестка дня:**

1. Открытие заседания – выступление Щербакова Г.В., Главы Гуково-Гнилушевского сельского поселения:

"О взаимодействии уполномоченного органа местного самоуправления и Общественного совета при формировании системы независимой оценки качества работы муниципальных учреждений".

2. Выступление Бубнова В.И., председателя Общественного совета:

"Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры».

3. Выступление Фаренковой Т.Г., члена Общественного совета:

«Об утверждении критериев оценки эффективности и качества работы муниципальных учреждений культуры» и «Об утверждении анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления услуг муниципальными учреждениями Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающими социальные услуги населению в сфере культуры».

3. Обсуждение вопросов.

4. Принятие решения Общественного совета.

Решили:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры (приложение 1).
2. Утвердить критерии оценки эффективности и качества работы муниципальных учреждений;
3. Утвердить макет анкеты для проведения опросов клиентов муниципальных учреждений с целью мониторинга общественного мнения о качестве социальных услуг (приложение № 2)

Председатель общественного совета Бубнов В.И.

Приложение № 1

к протоколу Общественного совета

от «25» января 2016 г. № 2

**ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры**

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, 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:

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 Гуково-Гнилушевского сельского поселения;

при Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения, создается Общественный совет для оценки качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета 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.

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 Гуково-Гнилушевского 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 –осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения;

- 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;

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации 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 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 Совета и информацию о рейтингах на сайте Гуково-Гнилушевского сельского поселения;

- направление в Администрацию Гуково-Гнилушевского 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 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 Гуково-Гнилушевского 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"](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 Гуково-Гнилушевского 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 № 2

к протоколу Общественного совета

от «25» января 2016 г. № 2

**Анкета опроса**

**общественного мнения по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры**

***форма №1***

***100 баллов***

Независимая оценка качества оказания услуг

МБУК КСР «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения»

Начало формы

Общественный совет приглашает Вас принять участие в опросе населения в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Красносулинского района **«**Библиотека Гуково-Гнилушевского 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** | **Критерий** | **Диапазон оценки в баллах**  **(от … до….)** | **Ваша оценка**  **(балл)** |
| **Критерий №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»** | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, сведения об учредителе, учредительные документы | от 0 до 5 баллов |  |
| 1.2. | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по первому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности и пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Бесплатность, доступность информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу | от 0 до 9 баллов |  |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие эл. очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | от 0 до 5 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по второму критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №3 «Время ожидания предоставления услуги»** | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| 3.2 | Простота /удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по третьему критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| 4.2 | Доступна ли для Вас информация:  - о фамилии, имени, отчестве, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов,  - о режиме, графике работы; контактных телефонах, адресе электронной почты,  - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по четвертому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что именно, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 11 баллов |  |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов |  |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по первому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

***форма №2***

***100 баллов***

**Независимая оценка качества оказания услуг**

**МБУК «Гуково-Гнилушевский сельский Дом культуры»**

Начало формы

Общественный совет приглашает Вас принять участие в опросе населения в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры **«Гуково-Гнилушевский 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** | **Критерий** | **Диапазон оценки в баллах**  **(от … до….)** | **Ваша оценка**  **(балл)** |
| **Критерий №1 «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»** | | | |
| 1.1 | Информация о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов |  |
| 1.2 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, сведения об учредителе, учредительные документы | от 0 до 5 баллов |  |
| 1.3 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по первому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности и пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Бесплатность, доступность информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.4 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.5 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие эл. очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.6 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | от 0 до 5 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по второму критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №3 «Время ожидания предоставления услуги»** | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по третьему критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| 4.2 | Доступна ли для Вас информация:  - о фамилии, имени, отчестве, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов,  - о режиме, графике работы; контактных телефонах, адресе электронной почты,  - раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по четвертому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что именно, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |
| **Критерий №5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом | от 0 до 5 баллов |  |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов |  |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов |  |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов |  |
| Ваши комментарии, предложения, замечания по первому критерию (Напишите, пожалуйста, что Вас не устраивает? Что, с Вашей точки зрения, можно улучшить?) | | | |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**