**ПРОТОКОЛ**

**заседания Общественного совета по проведению**

**независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**муниципальными и государственными учреждениями в**

**Ржевском районе Тверской области**

**28.12.2015 г. № 1**

**Присутствовали**:

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области

|  |  |
| --- | --- |
| Антонова Нина Александровна - | Заместитель Председателя Совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов г. Ржева и ржевского района (по согласованию) |
| Воронова Тамара Ивановна -  Иванова Нина Павловна - | Ветеран труда (по согласованию)  Глава сельского поселения «Чертолино» (по согласованию) |
| Канюкова Татьяна Николаевна - | Ветеран труда (по согласованию) |
| Морозова Наталья Ивановна -  Попкова Нина Тимофеевна -  Тарасов Анатолий Евгеньевич - | Директор МБУ «КДЦ сельского поселения «Победа»  Ветеран педагогического труда, Отличник народного просвещения (по согласованию)  Председатель Ржевской первичной организации Союза журналистов России (по согласованию) |
|  |  |

Приглашенные:

|  |  |
| --- | --- |
| Фролова Наталья Анатольевна - | Заместитель Главы администрации Ржевского района (социальные вопросы) |
| Иванова Надежда Александровна - | Заведующая отделом культуры администрации Ржевского района |
| Макурин Алексей Владиленович -  Богданов Василий Васильевич - | Заведующий отделом образования администрации Ржевского района  Заведующий отделом физической культуры, спорта и делам молодежи администрации Ржевского района |
| Петроченкова Ольга Григорьевна - | Заместитель начальника ТОСЗН г. Ржева и Ржевского района |
| Джураев Александр Аманович – | Заместитель Главного врача ГБУЗ «Ржевская ЦРБ»  медицинскому обслуживанию сельского населения |

**Повестка дня**

1. О реализации на территории Ржевского района Тверской области Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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".

Вступительное слово заместителя Главы администрации Ржевского района Фроловой Н. А.

1. Выборы председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области.
2. Выборы заместителя председателя и секретаря Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области.
3. Обсуждение основных направлений деятельности Общественного совета на 2016 год (положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области, положение о системе оценки качества деятельности организаций социальной сферы, согласование перечня учреждений, оказывающих социальные услуги (не более 3-х) подлежащих независимой оценке качества работы).
4. Обсуждение плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области на 2016 г.

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:**

1. Информацию о реализации на территории Ржевского района Тверской области Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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" принять к сведению.

2. Избрать председателем Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области **Канюкову Татьяну Николаевну;**

заместителем председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области **Антонову Нину Александровну;**

секретарем Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области **Тарасова Анатолия Евгеньевича.**

3. Согласовать:

- Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области, утвержденного Постановлением Главы Ржевского района от 02.11.2015 г. N 508;

4. Утвердить:

- Положение о системе оценки качества деятельности организаций социальной сферы (Приложение 1),

- Перечень муниципальных и государственных учреждений при администрации Ржевского района Тверской области, оказывающих социальные услуги, подлежащих независимой оценке качества работы (Приложение 2);

- План работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области на 2016 год (Приложение 3).

1. Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области разместить на официальном сайте муниципального образования «Ржевский район».

Председатель Совета Канюкова Т. Н.

Секретарь Тарасов А. Е.

Приложение № 1

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

от 28.12.2015 г. № 1

**Положение о системе оценки качества деятельности организаций социальной сферы**

Приложение 1

к приказу отдела образования

администрации Ржевского района

от 10.12.2015 № 126-1

**Положение**

**о порядке проведения независимой оценки качества работы**

**образовательных учреждений Ржевского района**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений (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, Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95, ст.28 п.3, пп13), приказа министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014г №14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы образовательных учреждений, осуществляемой с участием и на основе мнения государственно-общественных структур управления образовательным учреждением, профессиональных сообществ, средств массовой информации, иных экспертов в целях повышения качества деятельности образовательных учреждений.

1.3. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) повышение качества и доступности услуг образовательных учреждений для населения,

б)улучшения информированности потребителей о качестве деятельности образовательных учреждений,

в) создания условий для объективной оценки качества деятельности образовательных учреждений,

г) стимулирования повышения качества деятельности образовательных учреждений.

1.4. Система включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления образовательных услуг, в том числе в электронной форме,

б) формирование результатов оценки качества деятельности образовательных учреждений.

1.5. Использование результатов независимой оценки качества работы образовательных учреждений способствует:

а) разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности образовательных учреждений,

б) оценке деятельности руководителей образовательных учреждений,

в) установлению диалога между образовательными учреждениями и гражданами – потребителями образовательных услуг.

**2. При проведении независимой оценки качества работы организаций применяются следующие подходы:**

а) сведения об организациях, информация о методах оценки, а также мнения потребителей услуг в сфере образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайте Отдела образования администрации Ржевского района Тверской области (далее-отдел образования), на сайтах образовательных учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы образовательных учреждений , что входит в компетенцию муниципального общественного совета по образованию;

в) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы ОУ путем анкетирования и другими социологическими методами;

г) мнения и отзывы граждан учитываются при обсуждении результатов оценки.

**3. Оценкой качества работы образовательных учреждений** является выраженная в показателях характеристика качества оказания образовательных услуг ,а также их результативности.

**4.Организация проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений** осуществляется координатором, осуществляющим функции и полномочия учредителя в сфере образования - отделом образования администрации Ржевского района Тверской области.

Основными функциями координатора являются:

1. создание на официальном сайте отдела образования разделов о проведении независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями;
2. размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
3. обеспечение информационного сопровождения проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями;
4. рассмотрение информации о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями и учету данной информации при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, формированию и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы образовательных учреждений.

**5. Организация проведения оценки качества работы образовательных учреждений.**

а) оценка качества работы образовательных учреждений проводится по итогам каждого учебного года;

б) проведение оценки качества работы образовательных учреждений предусматривает следующие этапы:

1 этап — организационный:

1. утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы образовательных учреждений;
2. определение перечня образовательных учреждений, участвующих в оценке качества услуг.

2 этап —  осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере образования муниципальным общественным советом по образованию (далее МОС), общественными советами ОУ (Управляющие советы, Советы учреждений):

- изучение показателей работы ОУ;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере образования;

- расчет оценочного балла качества работы ОУ;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в МОС;

- подготовка предложений по совершенствованию работы ОУ;

- размещение информации и протоколов МОС на сайтах ОУ, отдела образования.

3 этап — изучение информации, представленной советами ОУ о результатах мониторинга показателей;

- подготовка предложений по совершенствованию работы ОУ;

- представление в отдел образования информации о результатах оценки качества работы ОУ и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере образования.

**6. МОС ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:**

- показателей оценки качества работы ОУ;

- формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества;

- формы отчетов советов ОУ.

**7. Критерии оценки качества работы ОУ**

а) для оценки эффективности работы ОУ устанавливаются показатели и критерии (Приложение 1 к Положению).

б) перечень вопросов для проведения изучения мнения (анкетирования) получателей услуг установлен в Приложении 2.

**8. Формирование публичной информации о деятельности ОУ**

а) для формирования публичной информации рассчитывается оценочный балл, который определяется советом ОУ и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей;

б) информация об ОУ формируется на основании сводной оценки деятельности ОУ;

в) результаты независимой системы оценки качества работы ОУ используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы ОУ:

1) Отдел образования :

- направляет ОУ предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы ОУ, а также предложений общественных советов при ОУ;

- учитывает информацию о выполнении разработанных ОУ планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке деятельности их руководителей.

2)Образовательные учреждения:

- разрабатывают план по улучшению качества работы ОУ и утверждают его по согласованию с отделом образования;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы ОУ на своем сайте и обеспечивают его выполнение.

Приложение 1

к Приказу отдела культуры

администрации Ржевского

района

от 10.11.2015 № 32

**Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Ржевского района**

1. **Общие положения**

1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а так же в целях повышения качества их деятельности.

2. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры Ржевского района (далее – Порядок), 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, участвующих в независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере культуры.

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

3. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется координатором, осуществляющим функции и полномочия учредителя в соответствующей сфере – отделом культуры администрации Ржевского района (далее – координатор).

Основными функциями координатора являются:

- создание на официальном сайте муниципального образования «Ржевский район» разделов о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в курируемой сфере;

- размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в курируемой сфере на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

- обеспечение информационного сопровождения проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в курируемой сфере;

- рассмотрение информации о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в курируемой сфере и учету данной информации при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций, формированию и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы организаций в курируемой сфере.

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

1**. Система независимой** оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, основывается на принципах добровольности, открытости, партнерства и законности.

2. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

* + - 1. 1 этап – организационный:

- утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений;

- определение типов и перечня учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге.

Порядок проведения независимой оценки качества работы и перечень учреждений, подлежащих независимой оценке в текущем году, предлагается координатором и утверждается решением Общественного совета.

2 этап – формирование общественного совета (далее – Совет).

3 этап – составление Советом рейтинга учреждений.

3. Независимая оценка качества работы учреждений предусматривает оценку оказания услуг по таким общим критериям, как  открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуги.

4. Независимая оценка качества проводится на основании критериев в соответствии с Приложением 1 к настоящему Порядку.

5.Общественный совет при проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждения), руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Тверской области.

Основные функции Общественного совета.

Организация мониторинга качества работы учреждений в части:

- определения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг; культуру обслуживания граждан (открытость, вежливость и компетентность работников);

- установления периодичности и способов выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений путем опроса по телефону и анкетирования получателей услуг;

- выявления общественного мнения о качестве работы учреждений;

- обобщения и анализа результатов общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов их деятельности, в том числе сформированные иными учреждениями и средствами массовой информации.

Направление координатору следующей информации:

- предложения по организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

- результаты оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;

- предложения об улучшении качества работы учреждений.

6. Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждений:

- утверждение перечня учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы учреждений;

- сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

- формирование рейтингов работы учреждений;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес координатора и заинтересованных организаций.

7. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке координатора.

8. Рекомендуемый перечень вопросов для проведения изучения мнения получателей услуг установлен Приложением 2 к настоящему Порядку.

8. Оценка качества оказания услуг учреждений культуры в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

9. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы учреждений;

- формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества.

10.  Рейтинг учреждений культуры формируется не реже одного раза в год.

11.Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Ржевского района после их одобрения общественным советом.

Приложение № 2

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

от 28.12.2015 г. № 1

**Перечень муниципальных и государственных учреждений при администрации Ржевского района Тверской области, оказывающих социальные услуги, подлежащих независимой оценке качества работы**

**в 2016 году**

1. Муниципальные учреждения образования:
2. МОУ Есинская сш, МОУ оош им. Обручева, МДОУ Хорошевский д/с;

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр сельского поселения «Есинка» Ржевского района»:

Есинский ДК (пос. Есинка);

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района»:

Нижнетверской сельский филиал (пос. Есинка);

Муниципальное учреждение дополнительного образования – школа искусств Ржевского района:

Есинский филиал (пос. Есинка).

Приложение № 3

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

от 28.12.2015 г. № 1

**План работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными и государственными учреждениями в Ржевском районе Тверской области на 2016 год**