



**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**  
**АДМИНИСТРАЦИИ**  
**АНИВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

от 14 июля 2016 г. № 1283-па

г. Анива

**О формировании независимой системы оценки качества работы  
муниципальных учреждений Анивского  
городского округа**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505, руководствуясь статьей 38 Устава муниципального образования «Анивский городской округ», администрация Анивского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить:

1.1. План мероприятий по формированию и проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа (приложение № 1).

1.2. Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа (приложение № 2).

1.3. Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам, потребителям услуг, о деятельности муниципальных учреждений Анивского городского округа (приложение № 3).

1.4. Положение об Общественном совете и состав совета по проведению оценки качества работы учреждений Анивского городского округа (приложение № 4).

2. Финансирование расходов, связанных с реализацией настоящего постановления, осуществляется в пределах фонда оплаты труда, предусмотренного в

планах финансово-хозяйственной деятельности муниципальных бюджетных учреждений.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования «Анивский городской округ», опубликовать в специальном выпуске газеты «Утро Родины».

5. Считать утратившим силу постановления администрации Анивского городского округа:

- от 01.04.2014 № 428-па «О формировании независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Анивского городского округа»;

- от 30.12.2015 № 116-па «О внесении изменений в План мероприятий по формированию и проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры Анивского городского округа, утвержденный постановлением Администрации Анивского городского округа от 01.04.2014 № 428-па».

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на вице-мэра по социальному развитию Н.Н.Богомолову.

Мэр Анивского городского округа



А.В. Ивашов

к постановлению администрации  
Анивского городского округа  
от 14 июля 2016 года № 1283-па

**ПЛАН**  
**мероприятий по формированию и проведению независимой системы оценки**  
**качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа**

№№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственные
1.	Проведение подготовительной работы по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и искусства	Май-июнь 2016	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
2.	Организационно-техническое обеспечение работы Общественного совета при отделе культуры по проведению независимой системы оценки качества	Постоянно	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
3.	Обеспечение размещения информации: - на сайтах учреждений и администрации в сети «Интернет»; - на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru) (в соответствии с положениями приказа Минфина России от 21.07.2011 № 86н)		Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики, муниципальные учреждения
4.	Определение типов и перечня учреждений, участвующих в независимой системе оценки качества	Ежегодно до 01 июня	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики, Общественный совет

№№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственные
5.	Разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества, включающей определение показателей оценки и периодичность проведения мониторинга	Второе полугодие 2016	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики, Общественный совет
6.	Организация проведения независимого исследования с целью формирования рейтингов деятельности учреждений	Ежегодно	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
7.	Изучение общественного мнения о работе подведомственных муниципальных учреждений	Ежегодно до 01 ноября	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
8.	Проведение анализа качества работы подведомственных муниципальных учреждений	Ежегодно до 20 ноября	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
9.	Рассмотрение и обсуждение результатов мониторинга и проекта рейтинга предложений по улучшению качества работы по предоставлению услуг учреждениями, их одобрение Общественным советом		Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики, Общественный совет
10.	Размещение на официальном сайте результатов мониторинга и рейтинга предложений о повышении качества услуг	В течение трех рабочих дней с момента одобрения Общественным советом	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики

№№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственные
11.	Разработка Плана мероприятий по улучшению качества работы подведомственных муниципальных учреждений	Ежегодно с 2016 года по 2018 год	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики
12.	Обсуждение результатов оценки и подготовка предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждениями	Постоянно (не позднее 15 рабочих дней после размещения результатов мониторинга, рейтинга и предложений на сайте администрации)	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики, муниципальные учреждения
13.	Предоставление информации в ведомственные министерства (согласно графикам) по исполнению Плана мероприятий по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений	За полугодие не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным	Отдел культуры, управление образования, отдел спорта, туризма и молодежной политики

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
Анивского городского округа  
от 14 июля 2016 года № 1283-па

**ПОЛОЖЕНИЕ****«О системе независимой оценки качества работы  
муниципальных учреждений Анивского  
городского округа»****1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа» (далее – Положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы системы независимой оценки качества работы (далее – система независимой оценки качества) муниципальных подведомственных учреждений (далее – учреждений), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов (далее – общественное мнение), в целях повышения качества деятельности этих учреждений.

1.3. Система независимой оценки качества учреждений формируется в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;
- создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;
- стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Система независимой оценки качества включает:

- обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, в том числе в электронной форме;
- формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений.

- 1.5. Использование результатов независимой оценки качества способствует:
- принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;
  - установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;
  - разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;
  - оценке деятельности руководителей учреждений.

## **2. Задачи и принципы системы независимой оценки качества**

- 2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:
- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений;
  - привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг муниципальными учреждениями;
  - обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве работы учреждений всем категориям пользователей;
  - создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития социальной сферы городского округа.

- 2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:
- открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;
  - открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;
  - прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
  - исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;
  - компетентность оценки, обеспечиваемая привлечением квалифицированных экспертов, использованием стандартизированного и технологичного инструментария.

## **3. Показатели и критерии оценки качества**

3.1. Первая группа показателей характеризует эффективность работы учреждений. Данные показатели предусмотрены в Планах мероприятий («дорожные карты»).

3.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг.

Данные показатели предусмотрены в номенклатуре показателей независимой оценки качества, проводимой Общественным советом Анивского городского округа по проведению независимой оценки качества услуг муниципальными учреждениями, подведомственными администрации Анивского городского округа

(далее – Общественный совет), с учетом общественного мнения.

3.3. Источники данных для независимой оценки качества:

- материалы Общественного совета;
- результаты социологических исследований в учреждениях;
- отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосование в сети Интернет, анкетирование и опросы в учреждениях);
- материалы открытых источников (средства массовой информации, сайт).

#### **4. Периодичность и этапы проведения независимой оценки качества**

4.1. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется два раза в год.

4.2. Этапы проведения независимой оценки качества:

##### **I этап «Организационный» включает:**

- определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям;
- утверждение перечня показателей качества работы;
- утверждение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных учреждений; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих учреждений).

##### **II этап «Подготовительный» включает:**

- проведение анализа законодательных и иных нормативных актов, регулирующих деятельность учреждений, мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;
- разработку методики и инструментария сбора первичной информации (последовательность задаваемых вопросов, порядок опроса, анкет);
- разработку системы индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений.

##### **III этап «Сбор первичной информации» включает:**

- определение или уточнение параметров и показателей деятельности учреждения;
- сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

##### **IV этап «Анализ и оценка качества работы учреждений» включает:**

- систематизацию полученных данных о деятельности учреждений;
- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;
- сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;
- систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа социологического исследования;
- представление Общественному совету сформированного рейтинга учреждений.



**V этап «Подведение итогов проведенной независимой оценки качества» включает:**

- проведение общественного обсуждения результатов независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде;
- разработка предложений по улучшению качества работы учреждений по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения.

4.3. По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет вице-мэру по социальному развитию администрации муниципального образования «Анивский городской округ» (далее – вице-мэру) предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4.4. Учреждения на основании предложений вице-мэра и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по рекомендованной форме плана (приложение к настоящему Положению).

4.5. В плане мероприятий необходимо предусматривать меры, реализация которых:

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

4.5.2. позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры, образования и спорта.

4.6. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

4.6.1. обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры, образования и спорта дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения для получения услуг;

4.6.2. определение результативности работы учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

4.6.3. своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, образования и спорта и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Анивского городского округа  
от 14 июля 2016 года № 1283-па

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой  
гражданам, потребителям услуг, о деятельности муниципальных  
учреждений Анивского городского округа**

1. Стоимость услуг (при наличии платных услуг).
  2. Сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках муниципального задания установлена федеральными и региональными законами.
  3. Кодекс профессиональной этики в соответствующей сфере деятельности.
  4. Порядок оценки качества работы учреждения на основании критериев эффективности работы учреждения, определяемых Общественным советом в соответствии с подпунктом «б» пункта 5 Правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286.
-

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Анивского городского округа  
от 14 июля 2016 года № 1283-па

**ПОЛОЖЕНИЕ****«Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа»****1. Общие положения**

1.1. Общественный совет для оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа (далее – Общественный совет) создается на общественных началах как совещательный орган.

1.3. Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению городского округа в сфере культуры, образования и спорта, руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Сахалинской области, нормативно-правовыми актами администрации муниципального образования «Анивский городской округ» и настоящим Положением.

1.4. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах законности, уважении прав и свобод человека, а также коллегиальности, открытости и гласности.

1.5. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

1.6. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей учреждений культуры, образования, спорта, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций.

**2. Цель и задачи Общественного совета**

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Анивского городского округа (далее – учреждения).

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. Организация и реализация мероприятий по оценке качества работы учреждений с целью повышения эффективности их деятельности.

2.2.2. Выработка рекомендаций по улучшению качества работы учреждений.

### 3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы учреждений:

3.1.1. Формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности учреждений перечень муниципальных учреждений для проведения оценки качества их работы, в том числе на основе изучения результатов общественного мнения.

3.1.2. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых учреждений.

3.1.3. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемых муниципальных учреждений, в том числе с помощью анкетирования учреждений.

3.1.4. Определяет критерии эффективности и качества работы оцениваемых учреждений, характеризующие:

- открытость, доступность, актуальность, достоверность информации об учреждении и порядке предоставления услуг в учреждении, в том числе в электронной форме;

- комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в учреждении;

- доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения);

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в муниципальном учреждении.

3.1.5. Устанавливает порядок оценки качества работы муниципальных учреждений на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.1.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности учреждений, в том числе сформированные иными общественными организациями, средствами массовой информации и иными экспертами.

3.1.7. Формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемых учреждений и рейтинги деятельности оцениваемых учреждений.

3.1.8. Принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы учреждений, а также формирует предложения по оценке качества работы учреждений.

3.2. К компетенции Общественного совета относятся:

3.2.1. Осуществление запросов в целях получения информации от отдела культуры, отдела спорта, туризма и молодежной политики, управления образования и учреждений. Запросы Общественного совета должны соответствовать целям и задачам его деятельности.

3.2.2. Направление членов Общественного совета для участия в заседаниях и совещаниях, проводимых отделом культуры, отделом спорта, туризма и молодежной политики, управлением образования, на которых рассматриваются вопросы повышения эффективности деятельности подведомственных учреждений.

3.2.3. Приглашение начальников, руководителей и специалистов соответствующих отделов и управлений, а также руководителей учреждений на заседания Общественного совета.

3.2.4. Направление вице-мэру:

- предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг учреждений;
- информации о результатах оценки качества работы учреждений, рейтингах их деятельности;
- предложений об улучшении качества работы учреждений.

#### **4. Порядок формирования Общественного совета**

4.1. Общественный совет действует на постоянной основе, состав совета и положение о совете утверждаются постановлением администрации Анивского городского округа.

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Состав Общественного совета формируется из представителей общественных организаций, средств массовой информации, других организаций и составляет не менее 5 человек.

4.4. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах и на безвозмездной основе.

4.5. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

4.6. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

#### **5. Порядок деятельности Общественного совета**

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета.

5.2. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета, которые проводятся не реже двух раз в год.

5.3. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.4. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.5. О дате заседания члены Общественного совета уведомляются не позднее, чем за 3 дня до его проведения.

5.6. За 10 дней до начала заседания Общественного совета ответственные за рассмотрение вопросов члены Общественного совета представляют секретарю Общественного совета информационные и иные материалы. Секретарь Общественного совета за 5 дней до начала заседания представляет указанные материалы председателю Общественного совета, вице-мэру и членам Общественного совета.

5.7. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности учреждений при организационной, информа-

ционной и методической поддержке управления образования, отдела культуры и отдела спорта, туризма и молодежной политики.

5.8. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.9. При равенстве голосов решающим является голос председателя Общественного совета.

5.10. Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета.

5.11. Протокол подписывается председателем или его заместителем, председательствовавшим на заседании, и секретарем Общественного совета. Оригинал протокола хранится у секретаря Общественного совета.

5.12. Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета начальникам отдела культуры, отдела спорта, туризма и молодежной политики, руководителю управления образования, членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

Протоколы Общественного совета хранятся 5 лет.

5.13. Председатель Общественного совета:

1) определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета с учетом предложений структурных подразделений, которым подведомственны учреждения;

2) вносит предложения вице-мэру по уточнению, дополнению и обновлению состава Общественного совета;

3) организует работу Общественного совета;

4) утверждает план основных мероприятий Общественного совета;

5) утверждает повестку заседания Общественного совета;

6) проводит заседания Общественного совета;

7) подписывает протоколы заседаний Общественного совета и иные документы, подготовленные Общественным советом;

8) распределяет обязанности и поручения между членами Общественного совета;

9) взаимодействует с вице-мэром по вопросам реализации решений Общественного совета;

10) осуществляет общий контроль исполнения решений Общественного совета;

11) принимает решение, в случае необходимости, о проведении внепланового заседания, а также заочного заседания Общественного совета, решения на котором принимаются путем опроса его членов;

12) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.14. Заместитель председателя Общественного совета:

1) участвует в подготовке планов работы Общественного совета, формировании состава экспертов и иных лиц, приглашаемых на заседание Общественного совета;

- 2) организует работу по независимой оценке деятельности учреждений;
- 3) осуществляет подготовку проведения заседаний Общественного совета;
- 4) готовит и согласовывает с председателем Общественного совета проекты документов и иных материалов для обсуждения на заседаниях Общественного совета;
- 5) обеспечивает коллективное обсуждение вопросов, внесенных на рассмотрение Общественного совета;
- 6) осуществляет полномочия председателя Общественного совета в случае его отсутствия;
- 7) по письменному поручению председателя Общественного совета председательствует на заседаниях в его отсутствие (отпуск, болезнь и т.п.);
- 8) пользуется правами члена Общественного совета наравне с другими членами.

5.15. Члены Общественного совета имеют право:

- 1) участвовать в мероприятиях, проводимых Общественным советом, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;
- 2) предлагать перечень учреждений, показатели и критерии для проведения независимой оценки качества деятельности учреждений;
- 3) вносить предложения, замечания и поправки к проектам планов работы Общественного совета, по повестке дня и порядку ведения его заседаний.

5.16. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета

5.17. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования «Анивский городской округ» и сайтах учреждений.

5.18. Срок хранения документации - 5 лет.

---