



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И АРУАН МУНИЦИПАЛЬНЭ КУЕЙМ И ЩЫПНЭ
АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ УРВАН МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУНУ
ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
УРВАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР»

П о с т а н о в л е н э №__ 178/1
Б е г и м №__ 178/1
П о с т а н о в л е н и е №__ 178/1

« 09 » августа 2016г.

г. Нарткала

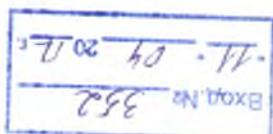
**О формировании независимой системы оценки качества работы учреждений,
оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры,
физической культуры и спорта**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», местная администрация Урванского муниципального района КБР

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о формировании независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта (приложение №1).
 - 1.2. Критерии эффективности работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта (приложение №2).
 - 1.3. Состав Совета по оценке качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта (приложение №3).
2. Назначить ответственными лицами руководителей от учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта по организации работы предоставлению информации (приложение №4).
3. Помощнику главы местной администрации Урванского муниципального района КБР (Сокурова Р.А.-А.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить его на официальном сайте местной администрации Урванского муниципального района КБР.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы местной администрации Урванского муниципального района КБР Шогенову Р.Х.

Глава местной администрации
Урванского муниципального
района КБР



А. Кошеев

Утверждено
постановлением местной
администрации Урванского
муниципального района КБР
от 09.08.2016г. № 178/1

Положение
о формировании независимой системы оценки качества работы учреждений,
оказывающих социальные услуги населению в сферах образования,
культуры, физической культуры и спорта

1. Настоящее Положение регламентирует процедуру формирования независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта на основе выявления мнения граждан - получателей услуг (далее - общественное мнение) в целях определения соответствия предоставляемых услуг потребностям физических лиц, составления рейтингов для последующей разработки и реализации комплекса мер, направленных на повышение конкурентоспособности и качества работы данных учреждений.

2. Под учреждениями, оказывающими социальные услуги, понимаются муниципальные учреждения Урванского муниципального района КБР, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта (далее - учреждения).

3. В целях обеспечения проведения независимой оценки качества работы организаций местной администрацией Урванского муниципального района КБР образовывается Совет по оценке качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта (далее - Совет).

4. Оценка качества работы организаций включает следующие основные этапы ее проведения:

организационный (формирование критериев эффективности их деятельности, определение методов получения и источников информации);
подготовительный (формируются выборки для проведения опросов, осуществляется подготовка лиц к проведению опросов);
анализ и оценка качества работы организаций (систематизация полученных данных о деятельности учреждений, анализ значений исследуемых показателей в отчетном периоде, сопоставление показателей учреждений с полученными данными, формирование рейтинга учреждений, обсуждение результатов независимой оценки качества в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций, публикация результатов независимой оценки качества, в том числе рейтингов организаций).

5. Учреждения:

а) определяют критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания в организациях;

- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- б) определяют методы и источники получения информации, необходимые для проведения независимой оценки в соответствии с действующим законодательством;
- в) организуют работу по проведению опроса населения;
- г) обеспечивают открытость и доступность информации для граждан - получателей услуг, с учетом предложений Совета;
- д) обеспечивают сбор информации по установленным критериям деятельности;
- е) обобщают и проводят первичный анализ материалов по опросу населения;
- ж) направляют в Совет информацию о первичных результатах проведения оценки качества работы учреждений и предложения об улучшении качества работы учреждений;
- з) разрабатывает на основе предложений об улучшении качества работы и утверждает по согласованию с Советом план об улучшении качества работы и обеспечивает его выполнение.

6. В целях обеспечения проведения оценки качества работы и улучшения качества работы учреждений местная администрация Урванского муниципального района КБР:

- осуществляет изучение первичных результатов оценки качества работы учреждений;
- организует работу по обобщению и анализу материалов о качестве работы учреждений;
- формирует ежегодно рейтинги учреждений;
- вносит предложения учреждениям по формированию плана мероприятий, направленных на улучшение качества работы учреждений, перечню критерий эффективности работы учреждений, с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;
- размещает на своем официальном сайте информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений в течение месяца со дня подведения итогов опроса населения.

Утверждены
 постановлением местной
 администрации Урванского
 муниципального района КБР
 от 09.08.2016г. № 178/1

**Критерии
 эффективности работы учреждений, оказывающих социальные услуги
 населению в сферах образования, культуры, физической культуры и
 спорта**

В учреждениях спорта

№	Показатель	Единица измерения	Группа учреждений
1	Доступность и полнота информации об учреждении и порядке предоставления услуг	от 0 до 5 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
2	Комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг	от 0 до 5 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
3	Культура обслуживания при предоставлении услуг (открытость, вежливость и компетентность работников учреждения)	от 0 до 7 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
4	Информирование о предстоящих спортивных мероприятиях	от 0 до 7 баллов	Детско-юношеские спортивные школы
5	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
6	Удовлетворенность качеством оказания услуг, предоставляемых учреждением	от 0 до 5 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
7	Качество проведения спортивных мероприятий на базе учреждения	от 0 до 10 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс
8	Состояние спортивных объектов учреждения, на которых предоставляются услуги	от 0 до 5 баллов	Детско-юношеские спортивные школы, Физкультурно-оздоровительный комплекс

9	Качество услуг, оказываемых на платной основе	от 0 до 5 баллов	Физкультурно-оздоровительный комплекс
---	---	------------------	---------------------------------------

В учреждениях культуры

	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотек и
0	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
1	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

2	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации	от 0 до 10	Образоват. учреждения
3	Отсутствие обоснованных обращений (жалоб) потребителей на качество предоставления услуг	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
4	Результативность участия в конкурсах и фестивалях	0-10	все организации культуры

В образовательных учреждениях

№	Показатели	Единица измерения	Группа организаций
I.	Открытость и доступность информации об образовательной учреждений		
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (направления деятельности, нормативно-правовая база, банк образовательных программ и др.), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет WWW.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
II.	Комфортность условий для осуществления образовательной деятельности		
2.1.	Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами, соответствие квалификации работников занимаемым должностям	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации

2.2.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.3.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.4.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.5.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.6.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.7.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
2.8.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)	Все образовательные организации
III.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников(анкеты)		
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Все образовательные организации
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Все образовательные организации
IV.	Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации (анкеты)		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа	Проценты (от 0 до 100)	Все образовательные организации

	опрошенных получателей образовательных услуг		
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Все образовательные организации
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	Все образовательные организации

Утвержден
постановлением местной
администрации Урванского
муниципального района КБР
от 09.08.2016г. № 178/1

Состав
Совета по оценке качества работы учреждений, оказывающих
социальные услуги населению в сферах образования, культуры,
физической культуры и спорта

№	Ф.И.О.	Должность
1	Шогенова Р.Х.	заместитель главы местной администрации Урванского муниципального района КБР, <i>председатель Совета</i>
2	Безирова М.М.	главный специалист МКУ «Отдел по культуре и молодежной политике местной администрации Урванского муниципального района КБР», <i>секретарь Совета</i>
3	Афаунов М.Т.	и.о. начальника МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР»
4	Ибрагимов А.А.	председатель Урванского профсоюза работников государственных учреждений и общественного обслуживания <i>(по согласованию)</i>
5	Карацуков М.Б.	заместитель Председателя Совета местного самоуправления Урванского муниципального района КБР <i>(по согласованию)</i>
6	Курашинов В.Б.	начальник МКУ «Отдел физической культуры и спорта местной администрации Урванского муниципального района КБР»
7	Пышной С.В.	начальник отдела правового обеспечения и организации работы местной администрации Урванского муниципального района КБР
8	Хахова Р.Ш.	начальник МКУ «Отдел по культуре и молодежной политике местной администрации Урванского муниципального района КБР»

Утверждены
постановлением местной
администрации Урванского
муниципального района КБР
от 09.08.2016г. № 178/1

**Ответственные лица
от учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сферах
образования, культуры, физической культуры и спорта по организации
работы предоставлению информации**

№	Учреждения	Ответственный
1	МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР»	Афаунов М.Т., и.о. начальника отдела
2	МКУ «Отдел по культуре и молодежной политике местной администрации Урванского муниципального района КБР»	Хахова Р.Ш., начальник отдела
3	МКУ «Отдел физической культуры и спорта местной администрации Урванского муниципального района КБР»	Курашинов В.Б., начальник отдела