

ӘБЙӘЛИЛ РАЙОНЫ  
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОН  
ХАКИМИӘТЕАДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
АБЗЕЛИЛОВСКИЙ РАЙОН

## ҚАРАР

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 365« 20 » апрель 2016 г.

Аскар ауылы

с. Аскарowo

**Об утверждении Порядка проведения  
независимой оценки качества оказания муниципальных услуг  
в муниципальном районе Абзелиловский район РБ**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», ст. 95.2 ФЗ от 29.12.2012 года № 279-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ст. 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказание услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры и образования муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан.

2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы по финансовым вопросам – начальника финансового управления администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан Мухаметдинову Л.М.

Глава администрации  
муниципального района

Р.С. Сынгизов

**Порядок  
проведения независимой оценки качества оказания  
муниципальных услуг в сфере культуры и образования  
муниципального района Абзелиловский район  
Республики Башкортостан.**

**I. Общие Положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих муниципальные услуги в сфере культуры и образования, разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», ст. 95.2 ФЗ от 29.12.2012 года № 279-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ст. 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказание услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

2. 1.1. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования, с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценка деятельности процесса оказания услуг в сфере культуры и образования;

в) повышение качества и доступности для населения услуг в сфере культуры и образования, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и стимулирование повышения качества их работы;

г) определение критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы учреждений, этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений; порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установление типов и перечня

организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы учреждений.

3. При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

а) сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере культуры и образования о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), сайте муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан, на сайтах учреждений;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы учреждений и составление рейтинга деятельности учреждений входит в компетенцию Общественного совета при администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан;

в) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждений культуры и образования путем голосования в сети Интернет на сайте муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан, либо путем анкетирования или другими социологическими методами;

г) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан(потребители услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Учреждениями для реализации целей Порядка являются учреждения муниципальной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере культуры и образования.

Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг в сфере культуры и образования, а также их результативности.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений, осуществляется администрацией муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан.

## **II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

6. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

7. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный:

- утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры и образования;

2 этап – осуществление мониторинга качества оказания услуг в сфере культуры и образования:

- изучение показателей работы учреждений культуры и образования, рекомендованных Советом;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания услуг в сфере культуры и образования;
- расчет оценочного балла качества работы учреждений культуры и образования;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- размещение информации и протоколов Совета на сайте муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан и сайтах учреждений.

3 этап – составление рейтинга учреждений:

- изучение информации, представленной советами учреждений о результатах мониторингов показателей;
- составление рейтинга учреждений культуры и образования;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений культуры и образования;
- представление в администрацию муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан информации о результатах оценки качества работы учреждений культуры и образования и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг в сфере культуры и образования;

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы учреждений;
- формы анкет для опросов;
- порядка проведения независимой оценки качества;
- форм отчетов советов учреждений.

### **III. Критерии оценки качества работы учреждений**

9. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждениях культуры и образования;
- комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры и образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры и образования;
- профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации. (Приложения № 1- № 5 к настоящему Порядку).

### **IV. Формирование публичных рейтингов**

## деятельности учреждений

9. Оценка качества работы учреждений культуры и образования и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

10. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется учреждением и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

11. Рейтинг учреждений культуры и образования формируется на основании сводной оценки деятельности учреждений (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

12. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений культуры и образования используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений культуры и образования:

1) Администрация муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан:

- направляет учреждениям культуры и образования предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложения учреждений;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры и образования при оценке деятельности их руководителей.

1) Учреждения культуры и образования:

- разрабатывают план по улучшению качества работы учреждения и утверждают его по согласованию с администрацией муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан;

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

**Критерии и показатели оценки качества работы учреждений**

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-бальная оценка индикатора
1	Доступность услуг	<p>1. Открытость и доступность информации об учреждении.</p> <p>2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.</p>	Общественный совет	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p><b>1.</b> 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг. 5 - информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг. 1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг.</p> <p><b>2.</b> 10 - соответствует стандарту в полном объеме. 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта. 1 - индикатор не соответствует стандарту.</p> <p><b>3.</b> 10 - ожидание в очереди менее установленного срока. 5 - ожидание в очереди соответствует установленному сроку. 1 - ожидание в очереди дольше установленного срока.</p>
2	Коммуникативная эффективность учреждения	1. Компетентность и вежливость работников учреждения.	Общественный совет	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p><b>1.</b> 10-от80 до 100% имеют базовое образование по специальности.</p>

		<p>2. Профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы).</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.</p>	
--	--	---	--

5 - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности.

1 - ниже 60% имеют базовое образование по специальности.

**2.**

10 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку.

5 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку.

1 - ниже 60% прошли курсовую подготовку.

**3.**

10 - от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием

5 - от 60 до 79% получателей услуг удовлетворены обслуживанием

1-ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием



## Карта оценки доступности муниципальных услуг

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

Наименование показателя	ФИО членов совета учреждения	Суммарная оценка членов совета при организации	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об учреждении			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Компетентность и вежливость работников учреждения			
Профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания *			
Подпись члена общественного совета при учреждении			

\*заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе. Рекомендуется опрашивать не менее 15 граждан – получателей услуг.

В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

**Сводная карта оценки доступности муниципальных услуг  
за \_\_\_\_\_ год**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 2 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 3 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 4 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за _____ год
Открытость и доступность информации об учреждении					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
Компетентность и вежливость работников учреждения					
Профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством их предоставления					

**Карта независимой оценки качества работы учреждений культуры и образования**  
(Среднее количество баллов по показателям)

Учреждение культуры и образования	Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм работников (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством	Средняя оценка качества. Рейтинг

**Опросный лист потребителя услуг**

№ п/п		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
2	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?			
3	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			

4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
5	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
7	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
8	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			
9	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			

11. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

---

12. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу учреждения?

---



---