



от  
исполнителя

# АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРИЦКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.04.2017

г. Старица

№ 169

**О формировании независимой системы оценки  
качества работы муниципальных учреждений  
МО «Старицкий район» Тверской области**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05. 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 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», Постановления администрации Старицкого района Тверской области от 05.12.2016 № 357 «Об определении уполномоченного органа по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений оказывающих социальные услуги»

**Администрация Старицкого района Тверской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить:

1.1. План мероприятий по формированию и проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Старицкий район» Тверской области, оказывающих услуги в сфере культуры, образования на 2017-2018 г. г. (приложение 1);

1.2. Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Старицкий район» Тверской области (приложение 2).

2. Руководителям структурных подразделений администраций Старицкого района (Марченко С.В., Криницына А. И., Белобров О.А.) провести с 15.05.2017 по 15.06.2017 независимую оценку качества 10 муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области (приложение 3).

2.1. Разместить результаты независимой оценки качества до 30.10.2017г. и утверждённые планы по улучшению качества работы учреждений до 01.12.2017г. на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2017г., подлежит размещению на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителей Главы администрации Старицкого района М.А. Рыжкову.

Глава администрации  
Старицкого района



С.Ю. Журавлев

План мероприятий по формированию и проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области, оказывающих услуги в сфере культуры, образования на 2017-2018 годы.

I. Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, образования по Старицкому району Тверской области

№ п/п	Целевые показатели	2016 год (отчет)	2017 год (прогноз)	2018 год (прогноз)
1.	Доля организаций культуры, охваченных независимой оценкой от общего количества организаций культуры, в процентах	90	10	20
2	Доля организаций образования, охваченных независимой оценкой от общего количества организаций образования, в процентах	58,3	41,7	70

II. План мероприятий

по организации независимой оценки качества работы муниципальных учреждений МО «Старицкий район», оказывающих социальные услуги.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Ответственный исполнитель
1.	Организация проведения заседаний Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями (далее – независимая оценка), а также обсуждение с приглашением представителей муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области итогов проведения независимой оценки в муниципальных	ежеквартально	Общественный совет при Главе Старицкого района Тверской области  Отдел образования Отдел культуры Комитет по физической культуре и спорту



	учреждениях и разработка предложений по совершенствованию системы независимой оценки		администрации Старицкого района
2.	Актуализация показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями МО «Старицкий район» Тверской области	по мере необходимости	Отдел образования Отдел культуры Комитет по физической культуре и спорту администрации Старицкого района
3.	<p>Размещение муниципальными учреждениями МО «Старицкий район» Тверской области, информации о своей деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информации, установленной приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277; приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации»</li> <li>- на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждений в сети «Интернет» (bus.gov.ru) информации, установленной приказом Министерством финансов Российской Федерации от 22.07.2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания 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 её размещения»</li> </ul>	постоянно	Муниципальные учреждения МО «Старицкий район» Тверской области

4.	Обеспечение муниципальными учреждениями МО «Старицкий район» Тверской области, технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	постоянно	Муниципальные учреждения МО «Старицкий район» Тверской области
5.	Проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями МО «Старицкий район» Тверской области	один раз в три года	Общественный совет при Главе Старицкого района Тверской области
6.	Направление результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями и предложений по улучшению качества их деятельности в Администрацию Старицкого района Тверской области	ежегодно	Общественный совет при Главе Старицкого района Тверской области
7.	Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями МО «Старицкий район» Тверской области, на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	постоянно	Администрация Старицкого района Тверской области
8.	Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложений по повышению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета при Главе Старицкого района Тверской области	в течение месяца со дня поступления информации	Администрация Старицкого района Тверской области
9	Разработка плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры и его утверждение по согласованию с учредителями на основании результатов независимой оценки и предложений по повышению качества их деятельности, поступивших из Общественного совета при Главе Старицкого района Тверской области	в течение месяца со дня поступления информации	Муниципальные учреждения МО «Старицкий район» Тверской области
10.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации культуры на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет»	в течение 3 дней после утверждения плана мероприятий	Муниципальные учреждения МО «Старицкий район» Тверской области



11.	Контроль исполнения плана мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области и учет результатов учреждения	постоянно	Отдел образования Отдел культуры Комитет по физической культуре и спорту администрации Старицкого района
12.	Актуализация раздела «Независимая оценка» на официальном сайте администрации Старицкого района Тверской области	постоянно	Отдел образования Отдел культуры Комитет по физической культуре и спорту администрации Старицкого района

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о системе независимой оценки качества работы**  
**муниципальных учреждений МО «Старицкий район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Старицкий район» Тверской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и принципы системы независимой оценки качества работы (далее – система независимой оценки качества) муниципальных учреждений (далее – учреждения), 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:

1.3.1. повышения качества и доступности услуг для населения;

1.3.2. улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений;

1.3.3. создания условий для объективной оценки качества работы учреждений;

1.3.4. стимулирования повышения качества работы учреждений.

1.4. Система независимой оценки качества включает:

1.4.1. обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления учреждением услуг в сфере культуры, образования, в том числе в электронной форме;

1.4.2. формирование результатов оценки качества работы и рейтингов деятельности учреждений.

1.5. использование результатов независимой оценки качества способствует:

1.5.1. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

1.5.2. установлению диалога между учреждениями и гражданами - потребителями услуг;

1.5.3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;

1.5.4. оценке деятельности руководителей учреждений.

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

2.1. Основными задачами системы независимой оценки качества являются:

2.1.1. осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы учреждений;

2.1.2. привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры, образования;

2.1.3. обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве работы учреждений всем категориям пользователей;

2.1.4. создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры, образования МО «Старицкий район» Тверской области

2.2. Основными принципами функционирования системы независимой оценки качества являются:

2.2.1. открытость и доступность информации о механизмах и процедурах оценки, результатах оценки в рамках действующего законодательства;

2.2.2. открытость системы и возможность участия в проведении оценки учреждений;

2.2.3. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

2.2.4. исключение дискриминации и принятия пристрастных решений;

2.2.5. 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 Плане мероприятий («дорожная карта») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры Старицкого района», утверждённые постановлением администрации Старицкого района от 01.03.2013 № 101 и постановлением администрации Старицкого района от 11.11.2014 № 673

3.2. Вторая группа показателей характеризует качество оказания услуг. Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542 « Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

3.3. Источники данных для независимой оценки качества:

3.3.1. материалы Общественного совета;

3.3.2. результаты социологических исследований в учреждениях;

3.3.3. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн-голосование в сети Интернет, анкетирование и опросы в учреждениях);

3.3.4. материалы открытых источников (средства массовой информации, сайт).

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

4.1. Проведение независимой оценки качества работы учреждений осуществляется 1 раз в 3 года.

4.2. Этапы проведения независимой оценки качества:

4.2.1. I этап «Организационный» включает:

4.2.1.1. определение перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по группам организаций: образовательные учреждения, дошкольное образовательное учреждение, учреждение дополнительного образования культурно-досуговые учреждения, библиотеки;

4.2.1.2. доведение до учреждений показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждённых Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542; Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 №1547;

4.2.1.3. 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 культуры).

4.2.2. II этап «Подготовительный» включает:

4.2.2.1. проведение анализа законодательных и иных нормативных актов в сфере

культуры, образования, регулирующих деятельность учреждений, мнений экспертов, представителей потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

4.2.2.2. разработку методики и инструментария сбора первичной информации (последовательность задаваемых вопросов, порядок опроса, анкет);

4.2.2.3. разработку системы индикаторов, характеризующих качество работы учреждений на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах учреждений.

4.2.3. III этап «Сбор первичной информации» включает:

4.2.3.1. определение или уточнение параметров и показателей деятельности учреждения;

4.2.3.2. сбор данных и обработка их в соответствии с разработанными методиками;

4.2.3.3. формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

4.2.3. IV этап «Анализ и оценка качества работы учреждений» включает:

4.2.3.1. систематизацию полученных данных о деятельности учреждений;

4.2.3.2. анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;

4.2.3.3. сопоставление значений утвержденных показателей с полученными данными;

4.2.3.4. систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения в результате проведенного анализа социологического исследования;

4.2.3.5. представление Общественному совету сформированного рейтинга учреждений.

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

4.2.4.1. проведение общественного обсуждения результатов независимой оценки качества работы учреждений в отчетном периоде;

4.2.4.2. разработку 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 при главе Старицкого района разрабатывает и представляет в Отдел образования, Отдел культуры, Комитет по физической культуре и спорту администрации Старицкого района предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

4.4. Учреждения на основании предложений Отдела образования, Отдела культуры, Комитета по физической культуре и спорту администрации Старицкого района, Общественного совета при Главе Старицкого района разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

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.

4.6. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на:

4.6.1. обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры, образования 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 социальных 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 устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.



Перечень муниципальных учреждений МО «Старицкий район» Тверской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2017 году

№	Наименование муниципального учреждения
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 2 г. Старица"
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 3 г. Старица"
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 4 г. Старица"
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад с. Емельяново"
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 2 ст. Старица"
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Старицкая вечерняя (сменная) общеобразовательная школа"
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования"
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Старицкая детская школа искусств"
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Старицкая детско-юношеская спортивная школа"
10	Муниципальное казённое учреждение "Старицкий районный методический кабинет"