

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ г. ТУЛЫ

ПРИКАЗ

от 27.11.2013

№ 751-а

О создании в управлении образования администрации города Тулы общественного совета по вопросам организации и проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать при управлении образования администрации города Тулы общественный совет независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – Совет).
2. Утвердить состав Совета:
Щербакова М.В., заместитель директора МКОУ ДОВ «Городского информационно-методического центра» - председатель Совета;
Зябрева Н.Н., начальник отдела финансового отдела и планирования, исполнения бюджета и контроля – заместитель председателя Совета;
Сошнева В.В., начальник управления образования администрации города Тулы;
Платонова Е.В., начальник отдела развития дошкольного и общего образования;
Шипинская Л.Г., начальник отдела дополнительного образования и воспитания;
Шарикова И.П., главный специалист отдела нормативно-правового обеспечения и кадровой работы – секретарь Совета;
Кузнецов В.С., председатель Совета руководителей образовательных учреждений города Тулы;
Перов С.Б. – директор ЦПМСС «Преображение»;
Акимова Н.С., председатель Тульской городской профсоюзной организации работников народного образования и науки РФ;

Уруева И.А., заведующая МБДОУ № 146.

3. Утвердить «Положение об общественном совете по вопросам организации и проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, при управлении образования администрации города Тулы» (Приложение № 1).
4. Утвердить Перечень показателей качества и доступности (параметров), на основании которых определяются основные критерии эффективности работы учреждений (Приложение № 2).
5. Председателю Совета (Щербакова М.В) проводить мониторинги независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги 1 раз в квартал.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления
образования администрации
города Тулы

В. В. Сошнева

Исполнитель:
главный специалист отдела
развития дошкольного и общего
образования управления образования
администрации города Тулы

Т.Г. Кувалдина

Согласовано:
начальник отдела дополнительного
образования и воспитания
управления образования
администрации города Тулы

Л.Г.Шипинская

Рассылка:
Всего экземпляров - 6
Шипинская Л.Г. -1
МКОУ ДОВ «ГИМЦ» -1
ЦПМСС «Преображение» - 1
МБОУСОШ № 56 -1
МБДОУ № 146- 1
Тульской городской профсоюзной
организации работников народного
образования и науки РФ -1.

**Положение
об общественном совете по вопросам
организации и проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, при
управлении образованием администрации города Тулы**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об общественном совете по вопросам организации и проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, при управлении образованием администрации города Тулы, (далее – Положение и Совет соответственно) разработано в соответствии с действующим законодательством, регулирующим правоотношения в установленной сфере деятельности, и определяет основные цели и задачи Совета, его права, а также порядок формирования.

1.2. Совет является органом общественного управления при управлении образованием администрации города Тулы, ответственным за организацию предоставления социальных услуг учреждениями общего и дополнительного образования.

1.3. Основной целью деятельности Совета является организация и проведение независимой оценки качества работы подведомственных управлению образования администрации города Тулы учреждений основного и дополнительного образования, предоставляющих социальные услуги (далее – учреждения).

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Тульской области, указами и распоряжениями губернатора Тульской области, постановлениями и распоряжениями правительства Тульской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере деятельности Совета, а также настоящим Положением.

1.5. Совет осуществляет возложенные на него функции во взаимодействии с общественными и другими организациями.

1.6. Решения Совета носят рекомендательный характер.

2. Задачи и функции Совета

2.1. Основными задачами Совета являются:

- подготовка материалов по вопросам независимой оценки качества работы учреждений;
- определение дополнительных (профильных) критериев эффективности работы учреждений;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы учреждений;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений;
- направление в Общественный совет при Уполномоченном органе и в отраслевой (функциональный) орган администрации города Тулы, ответственный за организацию предоставления социальных услуг на территории муниципального образования город Тула, информации, на основании которой формируется рейтинг.

2.2. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга учреждений;
- изучение показателей, характеризующих работу учреждений, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы учреждений;
- организация и проведение анкетирования заявителей (получателей социальных услуг) и других категорий населения с целью осуществления независимой оценки качества работы учреждений;
- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы учреждений;
- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей учреждений;
- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы учреждений (круглые столы, конференции и иное);
- разработка и внесение на рассмотрение руководства учреждений предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

3. Права Совета

3.1. Совет имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от руководства учреждений документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

- проводить мониторинг деятельности учреждений, в том числе выездной мониторинг в целях независимой оценки качества их деятельности;

- проводить анкетирование заявителей (получателей услуг) и других категорий населения по вопросам качества работы учреждений и доступности получения услуг, в соответствии с рекомендациями Общественного совета при Уполномоченном органе;

- создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета утверждается приказом руководителя Органа администрации города на основании согласий кандидатов об участии в деятельности Совета.

4.1.1. Включение (исключение) из состава Совета производится по согласованию с кандидатом (членом Совета).

4.1.2. Кандидатуры для включения в Совет могут быть представлены учреждениями, общественными организациями, инициативными группами, осуществляющими свою деятельность в установленных сферах деятельности Совета.

4.2. Непосредственное руководство деятельностью Совета и контроль за исполнением принятых Советом решений осуществляет председатель Совета.

4.3. В состав Совета могут входить представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, независимые эксперты, руководитель и сотрудники учреждений. Председателем Совета может быть руководитель учреждения, в случае, если за его кандидатуру в качестве председателя Совета проголосовало более 95 % членов Совета. В состав Совета входят не менее 10, но не более 15 человек.

4.4. Председатель Совета отвечает за:

- организацию работы Совета по оценке качества и доступности социальных услуг в учреждении;

- направление информации в Общественный совет при Уполномоченном органе, в том числе в случае выявления фактов нарушений в деятельности учреждений, влияющих на качество оказания социальных услуг;

- взаимодействие с Общественным советом при Уполномоченном органе.

4.4.1. В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

4.5. Секретарь Совета отвечает за:

обеспечение работы Совета;

ведение протоколов заседаний Совета;

ведение документации, отражающей оценку доступности и качества предоставляемых социальных услуг;

подготовку информации в Общественный совет при Уполномоченном органе;

организацию размещения протоколов заседаний на сайте учреждений.

4.6. Члены Совета отвечают за:

своевременную и качественную подготовку или экспертизу рассматриваемых на Совете вопросов;

активное участие в работе Совета;

соблюдение требований экономической и информационной безопасности во время работы с конфиденциальной информацией.

4.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на первом заседании Совета в текущем году и утверждаемым председателем Совета.

4.8. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал, и считаются правомочными, если на заседании присутствуют не менее 50 процентов списочного состава его членов.

4.9. Решение Совета принимается путем открытого голосования простым большинством голосов. При равенстве голосов решающим голосом является голос председателя Совета. В том случае, если член Совета не может присутствовать на заседании по объективным причинам, он вправе представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменном виде.

4.10. Решения Совета оформляются протоколами, которые подписываются Председателем Совета.

4.11. Протокол заседания Совета оформляется секретарем Совета в течение 10 рабочих дней после проведения заседания Совета, рассылка протокола заседания Совета членам Совета, а также иным заинтересованным лицам производится в течение 11 рабочих дней со дня проведения заседания Совета.

4.12. Организационно-техническое обеспечение деятельности Совета осуществляется Органом администрации города во взаимодействии с учреждениями.

4.13. Планы работы Совета направляются в Общественный совет при Уполномоченном органе в течение 5 рабочих дней со дня их утверждения.

4.14. Протоколы заседаний Совета направляются в Общественный совет при Уполномоченном органе в течение 7 рабочих дней со дня их утверждения

Приложение № 2
к приказу управления образования
администрации города Тулы
от _____ 2013 № _____

Перечень показателей качества и доступности (параметров), на основании
которых определяются основные критерии эффективности работы
учреждений

Наименование параметра	Содержание (описание) параметра
Мероприятия, проводимые на объекте, направленные на повышение качества работы объекта	наличие определенных руководством, объекта целей и задач в области качества работы объекта
	проведение специальных совещаний по качеству работы объекта
	наличие системы определения и анализа затрат на повышение качества работы объекта (в случае наличия представляются разработанные документы, регулирующие порядок достижения целей и решения задач в области качества работы объекта)
	методы совершенствования системы определения и анализа затрат на повышение качества работы объекта
	осуществление на объекте внутреннего мониторинга процесса предоставления муниципальных и (или) социальных услуг (в случае наличия указывается периодичность их проведения)
	обеспечение выполнения планов мероприятий по улучшению качества работы объекта (в случае, если объектами определения рейтинга выбираются органы администрации города Тулы, а также подведомственные им учреждения и организации, предоставляющие социальные услуги)
Уровень открытости и доступности информации о деятельности объекта	информационное обеспечение деятельности объекта, в том числе:
	доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о деятельности объекта
	доля потребителей, удовлетворенных доступностью информации о деятельности объекта
	доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о деятельности объекта в многофункциональном центре
	доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о деятельности объекта посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования	

Наименование параметра	Содержание (описание) параметра
	<p>доля обоснованных жалоб на отсутствие необходимой информации о деятельности объекта</p> <p>наличие информации об объекте на официальном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru) – для объектов, оказывающих социальные услуги</p> <p>наличие информационного ресурса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>размещение планов мероприятий по улучшению качества работы объекта (в случае, если объектами определения рейтинга выбираются органы администрации города Тулы, а также подведомственные им учреждения и организации, предоставляющие социальные услуги) на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»</p> <p>уровень перехода на предоставление услуги в электронном виде согласно целевому этапу перехода (для муниципальных услуг)</p>
<p>Уровень комфортности объекта, в том числе в процессе предоставления муниципальных и социальных услуг</p>	<p>комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</p> <p>уровень комфортности условий и доступности созданы в полном объеме, установленном действующим законодательством</p> <p>в целом уровень комфортности условий и доступности соответствует требованиям, установленным действующим законодательством</p> <p>уровень комфортности условий и доступности частично соответствует требованиям, установленным действующим законодательством</p> <p>уровень комфортности условий и доступности не соответствует требованиям, установленным действующим законодательством</p> <p>время ожидания в очереди при получении социальных услуг</p> <p>доброжелательность, вежливость и компетентность работников, участвующих в процессе оказания услуг</p> <p>доля заявителей (получателей услуг), удовлетворенных качеством обслуживания (от общего числа заявителей)</p>
<p>Доля предоставляемых объектом платных услуг на душу населения</p>	<p>процент предоставляемых объектом платных услуг от общего числа предоставляемых объектом услуг, разделенный на количество населения городского округа (района, в пределах которого оказываются услуги)</p>
<p>Мероприятия, направленные на работу (обратную связь) с заявителями (потребителями) предоставляемых объектом</p>	<p>количество заявителей, обратившихся за услугой в отчетном периоде (определяется в случае, если количество заявителей (потребителей) не определено требованиями</p>

Наименование параметра	Содержание (описание) параметра
услуг	законодательства)
	количество заявителей, обратившихся за услугой в периоде, предшествующем отчетному
	наличие практики изучения требований заявителей
	уровень доверия заявителей к объекту определения рейтинга
	наличие учета всех поступивших жалоб (претензий) заявителей (написанных на бумаге, в электронном виде или произнесенных в устной форме), которые указывают на дефекты, связанные с качеством работы объекта
Удовлетворенность заявителей (потребителей) качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг	технологичность процесса предоставления услуг, в том числе:
	доля заявителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди
	доля заявителей, удовлетворенных технической обеспеченностью объекта
	среднее количество обращений в объект за предоставлением одной услуги
	доля заявителей, посетивших двух сотрудников и более в процессе получения услуги
	доля заявителей, знающих о «наличии обратной связи» с объектом (книг жалоб и предложений)
	среднее количество заявителей, обратившихся за получением услуги в один рабочий день
	удовлетворенность заявителей качеством работы объекта, в том числе процессом предоставления услуг, в том числе:
	доля заявителей, удовлетворенных в целом организацией процесса оказания услуг
	наличие возможности получения услуг, оказываемых объектом, посредством многофункционального центра, в том числе в рамках информирования
Уровень квалифицированности персонала объекта, в том числе участвующего в предоставлении услуг	общее количество персонала объекта
	повышение в отчетном году квалификации сотрудников объекта
	участие в отчетном году сотрудников объекта в научно-практических конференциях (семинарах) в установленной сфере деятельности объекта, в том числе по вопросам повышения качества работы
Наличие особенностей группы заявителей	наличие заявителей проживающих на удаленных, труднодоступных территориях
	заявителем потенциально может быть каждый (услуга является массовой)
	заявителями являются только физические лица
	заявителями являются только граждане Российской Федерации
	заявителями являются только юридические лица
	заявителями являются специфические категории граждан, непосредственный контакт с которыми

Наименование параметра	Содержание (описание) параметра
	установить достаточно сложно
	заявители обращались за услугой более двух лет назад либо до изменения порядка предоставления данной услуги
Наличие особенностей процесса предоставления муниципальной или социальной услуги	наличие сезонного характера услуги
	результат услуги предоставляется только по почте
	результат услуги предоставляется только лично на приеме заявителю
	результат услуги предоставляется только посредством электронной почты почте
	результат услуги не предоставляется в многофункциональном центре
	услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами
	в текущем году приняты изменения в административный регламент (стандарт) предоставления услуги
	при предоставлении услуги выявлено наличие издержек заявителей
	услуга предоставляется с участием иных органов, учреждений (организации)
	предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы
услуга не предоставляется в электронном виде	