**Приложение 1**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 14.11.2014 г. №1631**

**Правила проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения Крапивинского муниципального района**

1. Настоящие Правила определяют порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.

2. Для целей настоящих Правил под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (далее - организации).

3. Независимая система оценки качества работы организаций включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций органы государственной власти (государственные органы) и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя организаций (далее - органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя), осуществляют контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов, а также сведений о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного (муниципального) задания установлена федеральными законами.

5. В целях обеспечения проведения оценки качества работы организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:

а) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

б) образовывают общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно. При формировании состава общественных советов следует обеспечить отсутствие конфликта интересов. Общественные советы вправе:

формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

определять 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;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящих Правил;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:

информацию о результатах оценки качества работы организаций;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

6. В целях улучшения качества работы организаций:

а) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:

направляют организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывают информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации:

разрабатывают на основе предложений, указанных в [абзаце втором подпункта "а"](#Par56) настоящего пункта, план об улучшении качества работы организации и утверждают этот план по согласованию с органами, осуществляющими функции и полномочия их учредителя;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

**Приложение 2**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 14.11.2014 г. №1631**

**Положение об общественном Совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения Крапивинского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные и государственные услуги гражданам Крапивинского муниципального района (далее – Совет).

1.2. Совет является постоянно действующим совещательным органом при администрации Крапивинского муниципального района.

1.3. Совет создается в целях:

повышения качества работы учреждений, оказывающих социальные и государственные услуги гражданам Крапивинского муниципального района;

повышения открытости и доступности информации о деятельности учреждений;

обеспечения взаимодействия администрации Крапивинского муниципального района с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы учреждений.

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Кемеровской области, иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, а также настоящим Положением.

**2. Основные задачи Совета**

2.1. Основными задачами Совета являются:

2.1.1. Формирование перечня учреждений, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

2.1.2. Определение критериев эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

2.1.3. Установление порядка оценки качества работы учреждения, на основании определенных критериев эффективности работы учреждений.

2.1.4. Организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

**3. Права Совета**

Совет имеет право:

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

проводить независимое анкетирование клиентов и других категорий населения Крапивинского муниципального района о качестве работы учреждений;

вносить предложения по организации оценки качества работы учреждений, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

направлять в администрацию Крапивинского муниципального района информацию о результатах оценки качества и работы учреждений.

**4. Порядок формирования Совета**

4.1. Совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Количественный состав Совета утверждается постановлением администрации Крапивинского муниципального района.

4.3. Персональный состав Совета формируется администрацией Крапивинского муниципального района, из числа представителей общественных организаций и иных экспертов.

При формировании персонального состава Совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

4.4. Члены Совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

4.5. Член Совета может выйти из состава Совета на основании письменного заявления.

4.6. Член совета может быть исключен из состава Совета по решению Совета в случаях, если он не участвовал в работе совета более 6 месяцев непрерывно.

4.7. Состав Совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов Совета. Порядок оценки работы членов Совета и порядок ротации состава Совета утверждается постановлением администрации Крапивинского муниципального района.

**5. Порядок работы Совета**

5.1. На первом заседании Совета из его состава избираются председатель Совета и заместитель председателя совета.

5.2. Председатель Совета:

утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Совета;

организует работу Совета и председательствует на его заседаниях;

подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Совета;

вносит предложения руководителям учреждений по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

взаимодействует с руководителями учреждений по вопросам реализации решений Совета;

осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Совета.

Повестку дня заседания и порядок их проведения определяет председатель Совета.

5.3. Заместитель председателя Совета:

председательствует на заседаниях Совета в случае отсутствия председателя Совета;

участвует в организации работы Совета и подготовке планов работы Совета.

5.4. Члены совета имеют право:

вносить предложения по формированию повестки заседаний Совета;

вносить предложения в план работы Совета;

предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц для участия в заседаниях Совета;

участвовать в подготовке материалов к заседаниям Совета;

высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Совета;

вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Советом;

осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Совета.

5.5. Для обеспечения деятельности Совета постановлением администрации Крапивинского муниципального района назначается секретарь Совета, не являющийся членом Совета.

5.6. Секретарь Совета:

ведет протокол заседания Совета;

уведомляет членов Совета о дате и времени предстоящего заседания;

готовит проекты решений совета и иных документов, исходящих от Совета;

взаимодействует с учреждениями по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Совета.

5.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем Совета.

5.8. Основной формой деятельности Совета являются заседания.

5.9. Очередные заседания Совета проводятся не реже одного раза в год в соответствии с планом работы Совета.

5.10. Внеочередное заседание Совета проводится по решению председателя Совета.

5.11. Члены Совета лично участвуют в заседаниях Совета.

5.12. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

-уровень рейтинга на сайте;

-полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

-наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

-доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, от числа опрошенных;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

-степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях;

-соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого;

-удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг;

3) время ожидания в очереди при получении услуги:

-среднее время ожидания получения услуг в организациях;

-доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций:

-доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных;

-доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организациях:

-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных;

-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных;

-доля получателей услуг, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг;

-число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организациями (жалоб на 100 получателей услуг);

-удовлетворенность качеством питания;

-удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

5.13. Заседание Совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Совета.

5.14. Решения Совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.15. При равенстве голосов членов Совета голос председателя Совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.16. Решения, принятые на заседаниях Совета, оформляются протоколом заседания Совета.

5.17. Члены Совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.18. В заседаниях Совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Совета, без права голоса, по решению Совета.

5.19. Совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

**6. Заключительные положения**

6.1. Информация о решениях, принятых Советом, экспертными и рабочими группами Совета, размещается на официальном сайте администрации Крапивинского муниципального района в сети «Интернет» не позднее чем через 10 рабочих дней после принятия указанных решений.

6.2. По представленным общественным Советом предложениям учреждения разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

**Приложение 3**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 14.11.2014 г. №1631**

**Состав общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения Крапивинского муниципального района**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | ФИО | **Должность** |
| 1. | Грень Т.В. | Председатель СНД Крапивинского муниципального района |
| 2. | Чанов В.Ф. | председатель Совета Старейшин Крапивинского муниципального района |
| 3. | Чушкин Ю.М. | председатель президиума Районного Совета ветеранов |
| 4. | Иванова Е.Н. | Председатель женсовета Крапивинского муниципального района |
| 5. | Калинина Ю.Ф. | Главный редактор МБУ «Медиа-центр Крапивинского муниципального района» |
| 6. | Карпова Л.И. | Заместитель начальника УСЗН администрации КМР |
| 7. | Бобровская Р.В. | Экономист МБУЗ «Крапивинская центральная районная больница» |
| 8. | Мельникова О.К. | Главный специалист МКУ «Централизованная бухгалтерия образования Крапивинского муниципального района» |
| 9. | Никитина Н.Н. | Главный экономист МКУ «Централизованная бухгалтерия культуры Крапивинского муниципального района» |