**ПРОТОКОЛ № 2**

**ЗАСЕДАНИЯ**

**Общественного совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, муниципального образования «Шовгеновский район»**

**(далее-Общественный совет)**

**«27» 09.2015г.**

ПОВЕСТКА:

1. О назначении организацией-оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры управление культуры администрации МО «Шовгеновский район».
2. О назначении организацией-оператором по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг образовательными организациями управление образования администрации МО «Шовгеновский район»

Присутствовали:

1. Ачмиз Кушук Масхудович – председатель районного совета ветеранов, председатель Общественного совета;
2. Куваева Лидия Магометовна – председатель районного совета профсоюза работников образования, заместитель председателя Общественного совета;
3. Даурова Ирина Казбековна – главный специалист отдела муниципального заказа администрации МО «Шовгеновский район»;
4. Хатков Ким Мосович – председатель раонного общества инвалидов, член Общественного совета (по согласованию);
5. Жемадуков Рамазан Байзетович – депутат Совета народных депутатов МО «Шовгеновский район», член Общественного совета (по согласованию);
6. Дауров Хамед Анзаурович – депутат Совета народных депутатов Хакуринохабльского сельского поселения, член Общественного совета;

Докладывает: Непшекуев М.С. – первый заместитель главы администрации МО «Шовгеновский район».

- В целях реализации Указа Президента РФ от 07.05.2012г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства российской Федерации от 30 марта 2013г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», руководствуясь постановлением главы администрации от 02.06.2015г. № 212 «О мероприятиях по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений МО «Шовгеновский район» оказывающих социальные услуги необходимо определить организацию-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры и организацию-оператора в сфере образования.

Организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями в соответствующих сферах.

Общественный совет формирует предложения для разработки технического задания для организации-оператора.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования, подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования в сети «Интернет», в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:**

1. Назначить Управление культуры администрации МО «Шовгеновский район» оператором проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры (далее - Оператор).

2. Назначить Управление образования администрации МО «Шовгеновский район» оператором проведения независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность (далее - Оператор).

3. Утвердить:

1. Техническое задание для осуществления сбора, обобщения и анализа информации о качестве деятельности муниципальных учреждений культуры. (приложение 1);
2. Техническое задание для осуществления сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений, реализующих образовательные программы (приложение 2);
3. Операторам во взаимодействии с Общественным советом в срок до 21 сентября 2015 года:
4. провести независимую оценку качества работы муниципальных учреждений в соответствующих сферах деятельности;
5. обеспечить сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в соответствующих сферах деятельности;

3)провести мониторинг сайтов соответствующих муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в части доступности и открытости информации;

4)осуществить формирование рейтингов соответствующих муниципальных учреждений района по заданным критериям качества с учетом инфраструктурных особенностей, типов организаций в рамках проводимых мероприятий по независимой оценке качества;

5. Решение Общественного совета разместить на официальном сайте муниципального образования «Шовгеновский район».

Председатель Совета Ачмиз Кушук Масхудович

Секретарь Даурова Ирина Казбековна

Приложение № 2

К протоколу заседания Общественного совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, муниципального образования «Шовгеновский район»

Техническое задание для осуществления сбора, обобщения и анализа

информации о качестве образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений,

реализующих образовательные программы

1. Виды работ, осуществляемые оператором:

* осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными учреждениями;
* представление информации о результатах мониторинга качества образовательной деятельности образовательных учреждений для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных учреждений, проектов рейтингов их деятельности в общественный совет.

2. Условия выполнения работ:

* сбор, обобщение и анализ информации проводится по критериям: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательные учреждения и показателям, характеризующим данные критерии (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. №1547);
* для получения информации используется открытая (общедоступная) информация о деятельности муниципальных образовательных учреждениях, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах образовательных учреждений; государственная и ведомственная статистическая отчетность;
* для сбора информации, позволяющей оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы образовательные учреждения и ожидания получателей образовательных услуг могут использоваться опросы получателей услуг, экспертные интервью, фокус группы, наблюдение за предоставлением социальных услуг, а также данные опросов, отзывов об учреждениях, полученные на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Опросы получателей услуг могут проводиться в сетевом формате;
* даты начала и окончания проведения работ определяются общественным советом;

- организация, выполняющая функции оператора не должна быть аффилированной с оцениваемыми образовательными учреждениями.

Оператор предпринимает специальные действия, чтобы избежать конфликта интересов при проведении оценки.

3. Порядок (последовательность, этапы) выполнения работ

* на момент начала выполнения работ предоставить в общественный совет методику сбора, обобщения и анализа информации;
* оперативно информировать общественный совет о ходе сбора, обобщения и анализа информации;
* в течение 3 рабочих дней до завершения работ, предоставить в общественный совет информацию о результатах мониторинга качества образовательной деятельности образовательных учреждений, проектов рейтингов их деятельности для согласования.

4. Содержание работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П/п | Наименование работ | Содержание работ | Сроки  предоставления  работ |
|  | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации  о качестве  образовательной  деятельности,  осуществляемой  образовательными учреждениями | 1. Осуществление сбора информации, касающейся открытости и доступности информации об образовательных учреждениях (источник информации: официальные сайты образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность).  2. Осуществление сбора информации о комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (источники информации: формы федерального статистического наблюдения, информация, полученная от учредителя, с официальных сайтов образовательных учреждений).  3. Осуществление сбора информации касающейся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательные учреждения (источник информации: анкетирование, опросы потребителей услуг. Проведение опросов возможно с использованием ресурсов портала «Образование Костромской области», опросов, проводимых самой образовательными учреждениями).  4. Обобщение и анализ информации, формирование предварительных результатов оценки качества работы образовательные учреждения и рейтингов.  5. Представление результатов  обобщения и анализа в общественный совет по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, муниципального образования «Шовгеновский район» | до 21 сентября |

5. Перечень организаций для проведения независимой оценки качества

оказания услуг

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной  
деятельности, осуществляемой образовательными учреждениями, должен быть проведен для муниципальных образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, учредителями которых является Управление образование администрации муниципального района «Шовгеновский район».

Информация собирается с открытых источников информации (официальные сайты образовательных учреждений; государственная и ведомственная статистическая отчетность; нормативные правовые акты; данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы образовательных учреждений: опросы получателей услуг, экспертные интервью, фокус группы, наблюдение за предоставлением образовательных услуг; данные опросов, отзывы об организациях, полученные на официальном сайте образовательные учреждения в сети «Интернет»).

Опросы общественного мнения родителей, обучающихся, работников  
образования, а также экспертные опросы с участием специалистов системы  
образования проводятся в сетевом формате, что позволит минимизировать  
сроки и объем затрат на получение первичных данных.

Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению опросов осуществляется Оператором. Оператор организует опросы респондентов на базе образовательного учреждения, к которому относится респондент и обеспечивает респонденту техническую возможность заполнения анкетного опроса непосредственно на сетевом ресурсе или на бумажном носителе. Респондент вправе заполнить анкету на бумажном носителе. Анкеты, заполненные респондентами на бумажных носителях, передаются оператору для перевода данных в электронный формат с использованием сетевого ресурса.

Оператор обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

6. Ожидаемые результаты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование работ | Ожидаемые результаты |
| 1 | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой образовательными учреждениями | 1. Осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой образовательными учреждениями в соответствии с критериями и показателями.  2. Предоставлен отчет об итогах сбора, обобщения, анализа информации о качестве образовательной деятельности,  осуществляемой образовательными  учреждениями, в общественный совет, составлен  предварительный рейтинг образовательных учреждений, сформировано заключение результатов качества работы учреждений, предложения об улучшении их качества работы. |

7. Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг

Работы должны быть проведены на условиях, обеспечивающих их качество, предусмотренное п. 6 на весь период выполнения работ.

Приложение № 1

К протоколу заседания Общественного совета по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, муниципального образования «Шовгеновский район»

Техническое задание для осуществления сбора, обобщения и анализа

информации о качестве деятельности муниципальных учреждений культуры

1. Виды работ, осуществляемые оператором:

* осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры;
* представление информации о результатах мониторинга качества деятельности муниципальных учреждений культуры для проведения независимой оценки качества, проектов рейтингов их деятельности в общественный совет.

2. Условия выполнения работ:

* сбор, обобщение и анализ информации проводится по критериям: открытость и доступность информации об организациях культуры; комфортность условий, в которых осуществляется их деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых организациями культуры;
* для получения информации используется открытая (общедоступная) информация о деятельности муниципальных учреждений культуры, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах этих учреждений; государственная и ведомственная статистическая отчетность;
* для сбора информации, позволяющей оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы учреждений культуры и ожидания получателей муниципальных услуг могут использоваться опросы получателей услуг, экспертные интервью, фокус группы, наблюдение за предоставлением социальных услуг, а также данные опросов, отзывов об учреждениях, полученные на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Опросы получателей услуг могут проводиться в сетевом формате;
* даты начала и окончания проведения работ определяются общественным советом;

- организация, выполняющая функции оператора не должна быть аффилированной с оцениваемыми учреждениями культуры.

Оператор предпринимает специальные действия, чтобы избежать конфликта интересов при проведении оценки.

3. Порядок (последовательность, этапы) выполнения работ

* на момент начала выполнения работ предоставить в общественный совет методику сбора, обобщения и анализа информации;
* оперативно информировать общественный совет о ходе сбора, обобщения и анализа информации;
* в течение 3 рабочих дней до завершения работ, предоставить в общественный совет информацию о результатах мониторинга качества предоставления услуг учреждениями культуры, проектов рейтингов их деятельности для согласования.

4. Содержание работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П/п | Наименование работ | Содержание работ | Сроки  предоставления  работ |
|  | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации  о качестве  предоставляемых услуг учреждениями культуры. | 1. Осуществление сбора информации, касающейся открытости и доступности информации о деятельности учреждений культуры (источник информации: официальные сайты учреждений культуры ).  2. Осуществление сбора информации о комфортности условий, в которых предоставляются услуги (источники информации: формы федерального статистического наблюдения, информация, полученная от учредителя, с официальных сайтов учреждений культуры).  3. Осуществление сбора информации касающейся доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворенности качеством деятельности учреждений культуры. (источник информации: анкетирование, опросы потребителей услуг.  4. Обобщение и анализ информации, формирование предварительных результатов оценки качества работы учреждений культуры и рейтингов.  5. Представление результатов  обобщения и анализа в общественный совет по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, муниципального образования «Шовгеновский район» | до 21 сентября |

5. Перечень организаций для проведения независимой оценки качества

оказания услуг

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг учреждениями культуры, должен быть проведен для муниципальных учреждений культуры, учредителями которых является Управление культуры администрации муниципального района «Шовгеновский район».

Информация собирается с открытых источников информации (официальные сайты учреждений культуры; государственная и ведомственная статистическая отчетность; нормативные правовые акты; данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы учреждений культуры: опросы получателей услуг, экспертные интервью, фокус группы, наблюдение за предоставлением муниципальных услуг; данные опросов, отзывы об организациях, полученные на официальном сайте учреждений культуры в сети «Интернет»).

Опросы общественного мнения непосредственных получателей услуг, работников культуры, , а также экспертные опросы с участием специалистов в сфере культуры проводятся в сетевом формате, что позволит минимизировать сроки и объем затрат на получение первичных данных.

Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению опросов осуществляется Оператором. Оператор организует опросы респондентов на базе учреждения культуры, к которому относится респондент и обеспечивает респонденту техническую возможность заполнения анкетного опроса непосредственно на сетевом ресурсе или на бумажном носителе. Респондент вправе заполнить анкету на бумажном носителе. Анкеты, заполненные респондентами на бумажных носителях, передаются оператору для перевода данных в электронный формат с использованием сетевого ресурса.

Оператор обязан при обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом следовать правилам работы с персональными данными, гарантирующими независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

6. Ожидаемые результаты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование работ | Ожидаемые результаты |
| 1 | Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры | 1. Осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры в соответствии с критериями и показателями.  2. Предоставление отчета об итогах сбора, обобщения, анализа информации о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры, в общественный совет, составление предварительного рейтинга образовательных учреждений, формирование заключения результатов качества работы учреждений, предложения об улучшении их качества работы. |

7. Требования к сроку и объему предоставления гарантий качества услуг

Работы должны быть проведены на условиях, обеспечивающих их качество, предусмотренное п. 6 на весь период выполнения работ.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |