



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НЯГАНИ**  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.09.2015

№3916

Об утверждении положения  
о формировании системы независимой  
оценки качества работы организаций,  
оказывающих услуги  
в сфере культуры, образования,  
физической культуры и спорта,  
на территории муниципального  
образования город Нягань

В соответствии со статьями 16.1, 43 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», статьями 10.1, 37, 53 Устава города Нягани:

1. Утвердить Положение о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань, согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить План мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань (приложение 2).

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в газете «Вестник Приобья».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города по социальной политике И. П. Ямашева.

Глава Администрации города

Р. К. Дакукина

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к постановлению  
Администрации города Нягани  
от 16.09.2015 №3916

Положение о формировании системы независимой оценки качества работ организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань (далее - Положение)

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань (далее – организации, подведомственные учреждения).

2. Участниками системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги, являются:

– общественные советы по проведению независимой оценки качества работ организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань при органах местного самоуправления муниципального образования города Нягани, из числа представителей общественных организаций, численностью не менее чем пять человек (далее - общественные советы);

– Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани, Комитет образования и науки Администрации города Нягани, Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике (далее – уполномоченные органы);

– граждане - получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители;

– организации;

– специализированные организации, которые осуществляют сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг (далее – организации-операторы);

– попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций;

– всероссийские, региональные и муниципальные общественные организации и объединения;

– экспертные сообщества;

– профессиональные сообщества;

– средства массовой информации.

3. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций.

3.1. На первом организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.1.1. Уполномоченные органы в целях создания условий для проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций:

1) формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг либо возлагают данные полномочия на существующие общественные советы, и утверждают положения о них;

2) обеспечивают техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности результатами получения услуг на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань и официальных сайтах организаций.

3.1.2. Общественные советы:

1) определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным федеральным законодательством);

3) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями, не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года;

4) представляют в уполномоченный орган результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3.2. На втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.2.1. Уполномоченные органы:

1) заключают муниципальный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями с организацией-оператором по проведению мониторинга деятельности организаций (далее - организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

2) по результатам заключения муниципальных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

3.2.2. Общественные советы:

формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также

проектов муниципального контракта, заключаемого уполномоченным исполнительным органом с организацией-оператором.

### 3.2.3. Организация-оператор:

1) анализирует нормативную правовую базу о предоставлении организациями услуг, мнения экспертов, получателей услуг, открытые источники информации;

2) разрабатывает методики и инструментарий сбора информации, в том числе рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации информации о качестве предоставления организациями услуг, анкеты.

3.3. На третьем этапе осуществляется сбор информации о качестве работы организаций (далее - информация), в том числе:

#### 3.3.1. Организация-оператор:

1) осуществляет сбор информации, обработку в соответствии с разработанными методами, выбранными из апробированных или вновь разработанными методиками;

2) проводит анкетирование (опросы) получателей услуг;

3) осуществляет сбор статистических данных;

4) проводит выборочный контроль интервьюеров, осуществляющих сбор информации;

5) формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы предоставления информации.

3.4. На четвертом этапе анализируется и оценивается качество работы организаций, осуществляются следующие мероприятия:

#### 3.4.1. Организация-оператор:

1) систематизирует полученную информацию о качестве работы организаций;

2) выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций;

3) проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

4) сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

5) производит расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирует рейтинги;

б) направляет уполномоченному органу информацию о результатах независимой оценки работы организаций, в том числе рейтинги и методики их формирования, предложения об улучшении качества работы организаций, в которых проведена независимая оценка качества их работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

#### 3.4.2. Уполномоченные органы:

1) в месячный срок рассматривают результаты независимой оценки качества работы подведомственных организаций и учитывают их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;

2) организуют общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы подведомственных организаций и рассматривают предложения по улучшению качества их работы;

3) размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы организаций, на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань, после их одобрения общественным советом;

4) осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы подведомственных учреждений;

5) разрабатывают и направляют подведомственным организациям, в которых была проведена независимая оценка качества работы, предложения по улучшению качества их работы;

6) осуществляют ведомственный контроль исполнения плана мероприятий по улучшению качества работы подведомственных организаций, в которых проведена независимая оценка качества работы.

5. Организации, в которых проводится независимая оценка качества их работы:

- обеспечивают размещение информации о предоставлении услуг, описание материально технической базы, режима работы и другой информации (а так же публикуют копии основных документов) на официальном сайте своей организации;

- обеспечивают на официальных сайтах учреждений оказывающих услуги в сфере культуры и образования, на территории муниципального образования город Нягань технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями;

- размещают план мероприятий на официальном сайте своей организации и обеспечивают его выполнение;

- размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы организаций, в составе и порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

5. Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций направлены на:

- обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций, в том числе путем формирования рейтингов, для обеспечения возможности получателями услуг реализации права выбора конкретной организации для получения услуг;

- определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их путем реализации планов

мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о формировании системы независимой оценки качества работ организаций оказывающих услуги в сфере культуры и образования, на территории муниципального образования город Нягань

План мероприятий по улучшению качества работы

---

(наименование организации)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к постановлению Администрации  
города Нягани  
от 16.09.2015 №3916

План мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	Формирование общественных советов по проведению независимой оценки качества работ организаций оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань и организационно-техническое сопровождение их деятельности	2015 год	Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани; Комитет образования и науки Администрации города Нягани; Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике Администрации города Нягани
2	Определение перечней организаций, в отношении которых проводится независимая оценка; установление при необходимости критериев оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно, к установленным федеральным законодательством)	2015 год	Общественные советы по проведению независимой оценки качества работ организаций оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
3	Размещение на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань информации о деятельности общественных советах	Постоянно	Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани; Комитет образования и науки Администрации города Нягани; Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике Администрации города Нягани
4	Обеспечение на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань, и официальных сайтах учреждений оказывающих услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань	3 квартал 2015 года	Управление информационных технологий Администрации города Нягани, Организации оказывающие услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта на территории муниципального образования город Нягань
5	Создание на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань раздела «Независимая система оценки качества работы организаций социальной сферы» в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань	3 квартал 2015 года	Управление информационных технологий Администрации города Нягани

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
6	Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань	Постоянно (по мере поступления информации от соответствующего общественного совета)	Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани; Комитет образования и науки Администрации города Нягани; Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике Администрации города Нягани
7	Рассмотрение поступившей из общественных советов информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань, в целях выработке мер по совершенствованию работы этих организаций	В течение месяца со дня поступления информации	Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани; Комитет образования и науки Администрации города Нягани; Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике Администрации города Нягани
8	Информационное сопровождение функционирования независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань; взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань	Постоянно	Управление по культуре и искусству Администрации города Нягани; Комитет образования и науки Администрации города Нягани; Комитет по физической культуре, спорту, туризму и молодежной политике Администрации города Нягани

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
9	Размещение на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) сведений о результате оценки	Постоянно	Организации оказывающие услуги в сфере культуры, образования, физической культуры и спорта, на территории муниципального образования город Нягань