Приложение

**Аналитическая записка**

**о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, и выполнении**

**Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений города Мурманска, оказывающих социальные услуги**

Формирование независимой системы оценки качества работы организаций, осуществляющих социальные услуги, является одним из приоритетных направлений в совершенствовании государственной социальной политики, определенных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики».

На муниципальном уровне в городе Мурманске процесс внедрения независимой системы оценки качества работы организаций, осуществляющих социальные услуги, был начат в IV квартале 2013 года с принятием постановления администрации города Мурманска от 30.12.2013 № 3913, утвердившим План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений города Мурманска, оказывающих социальные услуги (далее – План мероприятий).

В соответствии со сроками, установленными Планом мероприятий, в городе Мурманске в 2014 году была проведена независимая оценка качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, которая включила следующие основные этапы:

* при структурных подразделениях администрации города Мурманска, осуществляющих функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта были созданы Общественные советы - органы, курирующие вопросы проведения оценки учреждений в соответствующей сфере;
* Общественные советы определили перечни учреждений для проведения оценки и порядок оценки;
* проведена независимая оценка качества работы муниципальных учреждений (на основании опросов потребителей услуг, анкет на сайте администрации города Мурманска и т.д.), сформированы рейтинги учреждений;
* структурными подразделениями администрации города Мурманска, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги утверждены сводные планы мероприятий, по улучшению качества работы учреждений подведомственной сферы;
* каждое учреждение разработало собственный план по улучшению качества работы.

Всего в 2014 году независимой оценкой были охвачены 180 муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование структурного подразделения АГМ | Подведомственные учреждения, участвующие в оценке |
| Кол-во | Типы |
| Комитет по образованию АГМ | 141 | Дошкольные образовательные организации |
| Учреждения общего образования  |
| Учреждения дополнительного образования |
| Комитет по здравоохранению АГМ | 16 | Стационары |
| Амбулаторно-поликлинические учреждения |
| Комитет по физической культуре и спорту АГМ | 6 | Специализированные детско-юношеские спортивные школы олимпийского резерва  |
|  МАУ ГСЦ "Авангард" |
| Комитет по культуре АГМ | 17 | Детские музыкальные школы |
| Детские школы искусств |
| Детская художественная школа |
| Детская театральная школа |
| Дома культуры |
| Выставочный зал г. Мурманска |
| Центр досуга и семейного творчества |
| Библиотеки |
| МАУК "Мурманские городские парки и скверы" |

На официальном сайте администрации города Мурманска в разделах структурных подразделений созданы специальные вкладки, посвященные независимой оценке качества работы учреждений. В данных вкладках размещена вся необходимая информация об итогах проведения оценки качества, рейтинги учреждений, планы мероприятий по улучшению работы учреждений.

В 2015 году работа по оценке качества работы учреждений будет продолжена. Однако, сроки проведения мероприятий будут несколько изменены. Проект Плана мероприятий по проведению ежегодной независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в муниципальном образовании город Мурманск, который будет реализовываться с 2015 года, приведен ниже:

**План**

**мероприятий по проведению ежегодной независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений,**

**оказывающих социальные услуги в муниципальном образовании город Мурманск**

| № п/п | Наименование мероприятий | Срок реализации | Ожидаемый результат | Ответственный за реализацию мероприятий |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Организационные мероприятия** |
| 1. | Подготовка перечня дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена потребителям услуг, для оценки качества работы учреждений | ежегодно до 01 февраля  | Утверждение приказов структурных подразделений АГМ | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 2. | Организационно-техническое обеспечение работы общественных советов по проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги | постоянно | Организационно-техническое обеспечение работы общественных советов | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 3. | Контроль за размещением муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги, информации на официальных сайтах в сети интернет | постоянно | Актуализация информации для размещения (официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), официальные сайты учреждений, СМИ, прочие открытые источники информации) | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| **II** | **Подготовка к проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений** |
| 4. | Рассмотрение решений общественных советов по определению перечня муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги для проведения независимой оценки качества, а также порядка оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, включающих:– определение критериев и показателей оценки;– методику их расчета;– шаблоны анкет опроса общественного мнения по вопросу качества работы учреждений;– методы сбора и обработки информации, методику проведения мониторинга, составления рейтингов | ежегодно до 20 февраля | Наличие сформированных перечней муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, для проведения независимой оценки качества, наличие утвержденных приказов, определяющих порядок оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
|  |  |
| **III** | **Проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений** |
| 5.  | Разработка веб-форм анкет опроса общественного мнения и механизмов обработки результатов оценки в соответствии с порядками проведения независимой оценки качества муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги; взаимодействие со структурными подразделениями АГМ, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в целях обеспечения размещения на официальных сайтах данных учреждений в сети Интернет гипертекстовых ссылок на разработанные веб-формы анкет опроса общественного мнения | ежегодно до 01 апреля  | Наличие размещенной веб-формы анкет опроса общественного мнения на официальном сайте АГМ в разделах структурных подразделений АГМ, осуществляющих функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги | Отдел информационно-технического обеспечения и защиты информации АГМ, структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 6. | Организация работы с открытыми источниками информации о качестве работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (официальные сайты в сети Интернет, СМИ, прочие открытые источники информации) | ежегодно до 01 мая  | Анализ информации о деятельности муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, которая должна быть представлена потребителям услуг, размещенная на официальных сайтах учреждений в сети Интернет, СМИ, прочих открытых источниках информации | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 7. | Проведение мониторинга общественного мнения и формирование рейтингов о качестве работы учреждений | ежегодно до 01 мая  | Информационные материалы, размещение муниципального заказа, результаты мониторингов, рейтингов | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 8. | Рассмотрение решений общественных советов:– предложения по организации доступа к информации, необходимой для граждан – потребителей услуг;– информации о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинг их деятельности;– предложения по улучшению качества работы учреждений | ежегодно до 01 июня  | Рассмотрение информации о результатах оценки качества работы учреждений, предложений об улучшении качества работы | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 9. | Размещение на официальном сайте администрации города Мурманска в разделах структурных подразделений, осуществляющих функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в сети Интернет:* информации, полученной в ходе проведения мониторинга и формирования рейтингов;
* результатов мониторингов и рейтингов;
* предложений о повышении качества социальных услуг.
 | ежегодно до 07 июня  | Информация, размещенная в сети Интернет  | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| **IV** | **Применение результатов независимой оценки качества работы государственных учреждений** |
| 10. | Разработка для муниципальных учреждений предложений по повышению качества работы | ежегодно до 15 июня  | Направление учреждениям, оказывающим социальные услуги, предложений по повышению качества работы  | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 11. | Разработка плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения, оказывающего социальные услуги, и направление данного плана на согласование в уполномоченный орган в соответствующей сфере | ежегодно до 15 июля  | План мероприятий по улучшению качества работы учреждения, оказывающего социальные услуги | Учреждения в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики, определенные для проведения независимой оценки качества |
| 12. | Подготовка проекта сводного плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в соответствующей сфере, и направление данного сводного плана на согласование в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска  | ежегодно до 01 августа  | Проект сводного плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 13. | Рассмотрение и согласование проектов сводных планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги  | ежегодно до 15 августа  | Согласование проекта сводного плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги | Комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска |
| 14 | Утверждение сводных планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в соответствующей сфере, согласованных с комитетом по экономическому развитию администрации города Мурманска  | ежегодно до 01 сентября  | Приказы структурных подразделений АГМ об утверждении сводных планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги  | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 15. | Утверждение и размещение планов мероприятий по улучшению качества работы каждого учреждения, оказывающего социальные услуги на основании приказов об утверждении сводных планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги на официальном сайте в сети Интернет | ежегодно до 08 сентября  | Приказ учреждения, оказывающего социальные услуги;информация, размещенная на официальном сайте учреждения, оказывающего социальные услуги, в сети Интернет | Учреждения в сферах образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики, определенные для проведения независимой оценки качества |
| 16. | Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, и учет результатов при оценке эффективности работы руководителя данного учреждения | постоянно | Информация о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 17. | Направление сводных отчетов о результатах независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, и выполнении настоящего плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – План мероприятий) до 15 пункта включительно в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска  | ежегодно до 08 октября  | Сводные отчеты о результатах независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, и выполнении Плана мероприятий | Структурные подразделения АГМ, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги |
| 18. | Мониторинг результатов независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги | ежегодно до 24 октября  | Аналитическая записка, размещенная на официальном сайте администрации и города Мурманска, в сети Интернет | Комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска |