

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОМИТЕТА
ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОГОРСК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

От 08.02.2012 № 4 ОД

Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта городского округа Красногорск.

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта городского округа Красногорск (приложение №1).

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возлагаю на себя.

Председатель комитета
по физической культуре и спорту



Д.А. Лопатин

Приложение №1 к приказу
комитета по физической культуре и спорту
администрации городского округа Красногорск
от 08.02.2012 № 402

Порядок
проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта городского
округа Красногорск

1. Общие Положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта городского округа Красногорск (далее – Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», и распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р.

1.2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

- 1.2.1. Определение единых подходов и методик оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта (далее – учреждений);
- 1.2.2. Определение этапов организации проведения независимой оценки качества работы учреждений;
- 1.2.3. Определение порядка формирования публичных рейтингов деятельности учреждений;

1.3. При проведении независимой оценки качества работы учреждений применяются следующие подходы:

- 1.3.1. Сведения об учреждениях, рейтинги, а также мнения потребителей услуг в сфере физической культуры и спорта о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайтах учреждений;
- 1.3.2. Граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы учреждения путем опроса, заполнения анкет на сайтах учреждений, записей отзывов и предложений в книге (журнале) регистрации жалоб и обращений граждан и на сайтах;
- 1.3.3. Итоги опросов, мнения и отзывы граждан - потребителей услуг учитываются при проведении обсуждения результатов оценки;
- 1.3.4. При наличии зафиксированных отрицательных отзывов (жалоб) дополнительно представляется информация о причинах

возникновения отрицательного отзыва (жалобы), принятых мерах по устранению причин;

1.3.5. Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания услуг на основании анализа опроса населения по определенным критериям;

1.3.6. Рейтинги деятельности учреждений формируются на основании итогов изучения общественного мнения о качестве оказания учреждениями услуг.

2. Организация проведения оценки качества работы учреждений

2.1. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

2.2. Проведение оценки качества работы учреждений предусматривает следующие этапы:

- утверждение комитетом по физической культуре и спорту администрации городского округа Красногорск порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений;
- определение Общественным советом перечня учреждений, участвующих в ежегодном мониторинге;
- определение Общественным советом критериев эффективности и качества работы оцениваемых учреждений для проведения независимой оценки качества работы;
- проведение учреждениями опроса населения в целях изучения мнения о качестве оказания услуг;
- предоставление информации учреждениями об итогах изучения общественного мнения о качестве оказания услуг по рекомендованной форме в Общественный совет;
- проведение плановых и оперативных проверок качества работы учреждений по итогам полученных рейтингов;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- систематизация и анализ выявленных проблем деятельности учреждений;
- формирование Общественным советом рейтинга деятельности учреждений на основании итогов изучения общественного мнения о качестве оказания услуг учреждениями;
- разработка предложений по улучшению качества работы муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта городского округа Красногорск;
- разработка и утверждение муниципальными учреждениями сферы физической культуры и спорта городского округа Красногорск планов мероприятий по улучшению качества своей работы, учитывая

предложения Общественного совета по улучшению качества работы учреждений и размещение их на своих сайтах;

- обеспечение муниципальными учреждениями выполнения планов мероприятий по улучшению качества своей работы;
- осуществление контроля Общественным советом за выполнением муниципальными учреждениями плана мероприятий по улучшению качества работы;

3. Критерии оценки качества работы учреждений

3.1. Для оценки эффективности работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

3.1.2. Качество информирования:

- доступность и достоверность информации об учреждении, оказывающем социальные услуги;
- доступность информации о порядке предоставления услуг, в том числе в электронной форме;

3.1.3. Качество организации основных процессов:

- ассортимент услуг;
- удобство графика работы;

3.1.4. Уровень комфортности, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- чистота;
- проветриваемость;
- места для сидения;
- туалеты;
- гардероб;

3.1.5. Взаимодействие с персоналом:

- вежливость и доброжелательность;
- квалификация и компетентность

4. Формирование рейтингов деятельности учреждений

4.1. Рейтинги учреждений формируются по итогам изучения общественного мнения о качестве оказания услуг учреждениями;

4.2. Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг;

4.2. Рейтинги учреждений формируются на основании сводной оценки (рассчитывается оценочный балл, который представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей).