



ПРИКАЗ

От 20.07.2015г.

№ 98/01-03

Об организации независимой системы
оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере
молодежной политики

В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Распоряжения Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок по организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики (Приложение № 1).
2. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики (Приложение № 2).
3. Управлению по делам молодежи Администрации города Ижевска осуществлять организационно-методическое и информационное сопровождение деятельности по организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

Р.А. Горяинов

Порядок
организации независимой системы оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

Порядок организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Распоряжения Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сфере молодежной политики, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

Предлагаемый Порядок представляет собой механизм стандартизированной оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики, на основе наиболее приемлемых, адекватных и соответствующих текущему моменту, показателей.

I. Общие вопросы организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

1.1. Под организациями, оказывающими социальные услуги в сфере молодежной политики, в настоящем Порядке понимаются муниципальные учреждения, подведомственные Управлению по делам молодежи Администрации города Ижевска, оказывающие услуги населению в сфере молодежной политики (далее - организации).

1.2. К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере молодежной политики относятся: муниципальные бюджетные учреждения, муниципальные бюджетные образовательные учреждения дополнительного образования детей (детей и молодежи, детей и взрослых), муниципальные казенные учреждения.

1.3. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере молодежной политики, вправе предоставлять информацию о своей деятельности, для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки качества работы и формирования рейтингов их деятельности.

1.4. В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в системе независимой оценки, на них распространяются все требования и нормы, устанавливаемые и применяемые к организациям, оцениваемым в соответствии с настоящим Порядком.

1.5. Основными координаторами и кураторами работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики является Управление по делам молодежи Администрации г. Ижевска.

II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

2.1. Работа участников независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики, строится на

добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

III. Периодичность и этапы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

3.1. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики и рейтингование указанных организаций проходит ежегодно.

3.2. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

- Формирование перечня организаций участвующих в системе независимой оценки качества;

- Сбор и обобщение информации о качестве работы организаций;

- Формирование рейтингов качества работы организаций;

- Общественное обсуждение результатов оценки качества работы организаций.

- Подготовка предложений по повышению качества работы организаций и представление их в адрес заинтересованных организаций и ведомств.

3.3. В качестве информационной базы и основы для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной используются:

- данные федерального статистического наблюдения;

- дополнительные сведения, предоставляемые организациями в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 4.1, 4.2 раздела IV настоящего Порядка;

- информация и сведения, размещенные на сайте организации в сети «Интернет»;

- информация и сведения полученные в ходе изучения общественного мнения и мониторинга деятельности организаций.

3.4. Данные федерального статистического наблюдения, а также сведения в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 4.1, 4.2 раздела IV настоящего Порядка, представляются муниципальные бюджетные учреждения, муниципальные бюджетные образовательные учреждения дополнительного образования детей (детей и молодежи, детей и взрослых), муниципальные казенные учреждения Управлению по делам молодежи Администрации г. Ижевска в срок до 15 января после отчетного периода.

3.5. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций в сети «Интернет», изучение общественного мнения и деятельности организаций проводится общественным оператором самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке Управления по делам молодежи Администрации г. Ижевска.

IV. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

4.1. Критерии качества работы организаций характеризуют доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями.

4.2. Показатели оценки качества деятельности организаций охватывают все ключевые сферы деятельности организации и делятся на две группы:

1 группа - показатели характеризующие качество оказания организацией социальных услуг;

2 группа - показатели характеризующие результативность оказания организацией социальных услуг.

4.3. Показатели характеризующие качество оказания организацией социальных услуг и методика расчета:

4.3.1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией (единиц жалоб):

$$Ч_{ж} = K_{ж} * K$$

где:

$K_{ж}$ - кол-во обоснованных полученных жалоб за год на качество услуг;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

Максимальное количество баллов – 100.

В случае отсутствия жалоб получателей услуг на качество услуг, организация получает максимальное количество баллов. Для каждого из остальных участников количество баллов определяется как величина обратно пропорциональная величине поступивших жалоб:

$$Ч_i = \frac{Ч_{max}}{K_{ц}} = \frac{100}{K_{ц}}, \text{ где:}$$

$Ч_{max}$ – максимальное количество баллов по данному критерию ($Ч_{max} = 100$);

$Ч_i$ – количество баллов по данному критерию для остальных организаций;

$K_{ц}$ – коэффициент пересчета:

$$K_{ц} = \frac{\text{Количество обоснованных полученных жалоб за год}}{0,8}$$

4.3.2. Доля штатных преподавателей дополнительного образования, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных преподавателей дополнительного образования.

$$T_{и}' = \left(\frac{T_{кб+1}}{T_{б+1}} \right) / \left(\frac{T_{кб}}{T_{б}} \right)$$

где:

$T_{кб+1}$ - количество преподавателей дополнительного образования в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в году следующем за базовым;

$T_{б+1}$ - общее количество преподавателей дополнительного образования в штате учреждения, в году следующем за базовым;

$T_{кб}$ - количество преподавателей дополнительного образования в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

$T_{б}$ - общее количество преподавателей дополнительного образования в штате учреждения, в базовом году.

4.3.3. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение, от общих расходов на содержание учреждения.

$$З'_{\text{мто}} = \left(\frac{З_{\text{мтоб}+1}}{З_{\text{б}+1}} \right) / \left(\frac{З_{\text{мтоб}}}{З_{\text{б}}} \right)$$

где:

$З_{\text{мтоб}+1}$ - расходы учреждения на материально техническое обеспечение, в году следующем за базовым;

$З_{\text{б}+1}$ - расходы на содержание учреждения, в году следующем за базовым;

$З_{\text{мтоб}}$ - расходы учреждения на материально техническое обеспечение, в базовом году;

$З_{\text{б}}$ - расходы на содержание учреждения, в базовом году.

4.4. Результативность (конечный результат) оказания организацией социальных услуг и методика расчета:

4.4.1. Сохранность контингента (человек).

$$ЧЗ = ЧЗ_{\text{б}+1} / ЧЗ_{\text{б}}$$

где:

$ЧЗ_{\text{б}+1}$ - численность занимающихся в учреждении в году, следующем за базовым;

$ЧЗ_{\text{б}}$ - численность занимающихся в учреждении в базовом году.

4.4.2. При расчете баллов 1% равен 1 баллу.

Общий - итоговый балл для организации рассчитывается, как сумма всех значений показателей оценки деятельности.

4.5. На основании полученного результата, организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой экспертной оценки.

4.6. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т.е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере молодежной политики

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) и на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации, специалистах по работе с молодежью	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется деятельность	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие возможности оказания медицинской помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие условий организации для оказания услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)

III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций, касающиеся удовлетворенности качеством деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	Проценты (от 0 до 100)