

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 29 августа 2014 г. N 440-ПГ

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Во исполнение п. 6 плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений Ловозерского района, утвержденного постановлением администрации Ловозерского района от 11.07.2014 N 345-ПГ "О внесении изменений в план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений Ловозерского района, оказывающих социальные услуги", постановляю:

1. Утвердить **порядок** организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу по образованию администрации Ловозерского района (Бабиченко Л.В.), отделу по культуре, делам молодежи и связям с общественностью администрации Ловозерского района (Меднова Т.В.), оказывающим социальные услуги, руководствоваться данным **порядком** организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, утвержденным настоящим постановлением.

3. Учреждениям культуры, физической культуры и спорта, подведомственным администрациям муниципальных образований: городское поселение Ревда Ловозерского района и сельское поселение Ловозеро Ловозерского района, рекомендовать руководствоваться данным **порядком** организации проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, утвержденным настоящим постановлением.

4. Постановление вступает в силу со дня его размещения на официальном сайте администрации Ловозерского района.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Ловозерского района Иванову Н.Н.

Глава Ловозерского района

А.В.ШЕСТАК

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ
ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

1. Общие положения

1.1. Данный порядок по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Ловозерского района, оказывающих муниципальные услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта (далее - Порядок, Учреждения соответственно) разработан в целях описания общеметодологических подходов организации проведения независимой оценки качества работы Учреждений, а также оказания методической помощи Общественному совету, созданному при администрации Ловозерского района, по разработке порядков оценки качества работы Учреждений (далее - Общественный совет).

Под независимой оценкой понимается совокупность процедур, направленных на оценку работы Учреждений, на основе критериев, показателей и индикаторов, определенных Общественным советом и имеющих целью формирование обоснованного заключения о качестве работы Учреждений, составление рейтингов, в совокупности обеспечивающих повышение эффективности принимаемых решений относительно деятельности Учреждений.

1.2. Независимая система оценки качества работы учреждений является институтом общественной экспертизы, регулируемым соответствующей нормативно-правовой и методической базой.

1.3. Участниками (субъектами и объектами) независимой системы оценки качества работы Учреждений являются:

- структурные подразделения администрации Ловозерского района, осуществляющие реализацию муниципальной политики в сферах: образования, культуры, физической культуры и спорта (далее - структурные подразделения);
- Общественный совет;
- Учреждения;
- потребители услуг Учреждений (законные представители получателей услуг);
- экспертное сообщество;
- общественные и некоммерческие организации;
- средства массовой информации.

1.4. В целях настоящего порядка используются следующие определения понятий:

Критерий - совокупный признак, являющийся основанием для формирования интегральной оценки качества работы Учреждений.

Показатель - раскрывает содержание критерия через объективную, как правило, количественную информацию, позволяющую судить о результатах и качестве работы Учреждения.

Индикатор - доступная наблюдению и измерению характеристика объекта, позволяющая рассчитать значение показателя по выделенному критерию <1>.

<1> Критерии не обязательно должны быть раскрыты через систему показателей, в некоторых случаях содержание критерия и его значение формируется на основе индикаторов (в данном случае критерий приравнивается к показателю)

Нестандартизированное интервью - интервью, при котором стандартизация процесса сведена к минимуму: отсутствует заранее сформированный перечень вопросов, их формулировка и определение длительности остается на усмотрение интервьюера; вместе с тем требуется тщательная подготовка интервьюера, должен быть очерчен круг вопросов, по которым необходимо собрать информацию, но без строгой их отчетности и формулировки. При проведении нестандартизированного интервью используются открытые формулировки вопросов (без вариантов ответа), полная фиксация ответов респондентов носит обязательный характер.

Фокус-группа - метод сбора и анализа информации, основанный на глубинном интервьюировании представителей целевой аудитории по определенному плану и на заранее

поставленную тему в непосредственном личном контакте в специально отведенном помещении.

Экспертный опрос - разновидность опроса, в ходе которого респондентами выступают компетентные лица, имеющие глубокие знания об объекте и предмете исследования. Основное значение экспертного опроса: выявление наиболее существенных, важных аспектов исследуемой проблемы, повышение надежности, достоверности, обоснованности информации, выводов и практических рекомендаций благодаря использованию знаний и опыта экспертов.

Контент-анализ - качественный и количественный анализ документов, статистической и ведомственной отчетности. В качестве объекта - контент-анализа могут выступать интернет-порталы, документы, отчеты, периодические издания.

1.5. Сроки проведения независимой оценки качества работы Учреждений устанавливаются планом мероприятий по проведению независимой оценки качества работы учреждений, утвержденным Общественным советом.

1.6. Проведение независимой оценки качества работы Учреждений осуществляет Общественный совет в соответствии с постановлением администрации Ловозерского района от 19.05.2014 N 239-ПГ "Об Общественном совете при администрации Ловозерского района"

1.7. Проведение независимой оценки качества работы Учреждений осуществляется не реже одного раза в год.

1.8. Порядок и программа мониторинга проведения независимой оценки качества работы учреждений распространяют свое действие в течение календарного года и актуализируются ежегодно.

1.9. Основным методом сбора информации для проведения независимой оценки качества работы Учреждений является опрос, организованный в сети Интернет на официальных сайтах администрации Ловозерского района, структурных подразделениях, осуществляющих функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги.

1.10. Результаты проведения независимой оценки качества работы Учреждений, а также полный комплект методологических и методических материалов, разработанных для ее проведения, размещаются на официальном сайте администрации Ловозерского района в сети Интернет.

2. Процедура проведения независимой оценки качества работы Учреждений

2.1. Проведение оценки качества работы Учреждений состоит из трех этапов: организационно-подготовительного, полевого, аналитического.

2.2. Процедура организационно-подготовительного этапа включает в себя:

2.2.1. Проведение разведывательного исследования.

Разведывательное исследование используется в качестве предварительного этапа проведения независимой оценки качества работы Учреждений, в ходе которого изучается нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность Учреждений сферы образования, культуры физической культуры и спорта, мнения экспертов, потребителей услуг или их представителей, информация из иных открытых источников (отраслевых изданий, статистической и ведомственной отчетности и т.п.) с целью определения предварительного перечня проблем, задач и критериев (показателей, индикаторов) для изучения.

Разведывательное исследование проводится с использованием следующих методов: нестандартизированное интервью с потенциальными респондентами, фокус группа, опрос экспертов, качественный и количественный анализ документов, анализ статистической и ведомственной отчетности.

2.2.2. Определение (уточнение, дополнение) критериев, показателей и индикаторов для оценки качества работы Учреждений в соответствующей сфере.

Для проведения независимой оценки применяются критерии, показатели, индикаторы, репрезентирующие (идентифицирующие) качество и эффективность работы Учреждений.

Критерии, показатели, индикаторы должны быть направлены на измерение как фактических параметров деятельности Учреждения, так и мнения потребителей услуг (их представителей) о качестве работы Учреждения.

Обязательными для оценки работы Учреждений являются критерии, характеризующие:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Учреждении.
- время ожидания в очереди при получении услуги.

Перечень перечисленных критериев может быть расширен, т.е. могут дополнительно использоваться иные критерии, показатели, индикаторы, например характеризующие уровень лояльности потребителей ([приложение N 1](#) к Порядку), репутацию и воспринимаемую ценность Учреждения, основную и финансово-экономическую деятельность Учреждения, эффективность работы персонала.

Данные, характеризующие фактические результаты деятельности Учреждений, предоставляет Общественному совету структурные подразделения.

2.2.3 Разработка и утверждение программы мониторинга оценки качества работы и рейтингования Учреждений.

Программа мониторинга - документ, в рамках которого отражаются методологические и методические аспекты технологии его проведения.

Программа мониторинга включает три раздела:

1) теоретико-методологическая часть, в которой представляется формулировка и обоснование проблемы, определяется объект и предмет мониторинга, указывается цель, формулируются задачи мониторинга, производится логический анализ основных понятий;

2) методическая часть, в которой определяется обследуемая совокупность и методика ее формирования (выборка), представляется характеристика используемых методов сбора первичной информации, инструментария для фиксации и сбора первичных данных;

3) процедурная часть, в которой представляется рабочий план и вспомогательные документы.

В программе мониторинга в рамках логического анализа основных понятий по каждому критерию представляется перечень показателей и индикаторов. По каждому индикатору определяется метод и техника его фиксации. [Пример](#) логического анализа критерия и методика его расчета представлены в [приложении N 2](#) к Порядку.

2.3. В ходе полевого этапа осуществляется:

2.3.1. Сбор первичных данных.

Сбор первичных данных проводится с учетом ключевых методологических и методических требований, предъявляемых к используемому методу.

Оценка качества работы Учреждений осуществляется с применением метода: анкетирование (в т.ч. техника интернет-опроса), интервьюирование, экспертный опрос, контент-анализ, фокус группа.

В рамках применения данного метода разрабатывается соответствующий инструментарий:

- анкетирование - анкета;
- интервьюирование-бланк (план) интервью;
- экспрессный опрос - бланк (план) опроса;
- контент-анализ - карточка контент-анализа;
- фокус-группа - сценарий фокус группы.

2.3.2. Сбор и анализ вторичных данных (кабинетное исследование). К вторичным данным относится: официальная и ведомственная статистика; итоги опроса общественного мнения, организованного на официальных сайтах администрации Ловозерского района, материалы СМИ и интернет-источников, результаты независимой оценки качества работы Учреждений, проведенной Общественным советом.

2.3.3. Обработка первичной информации, формирование итоговых массивов данных, расчет интегральных значений показателей и критериев.

2.4. На аналитическом этапе обеспечивается:

- анализ значений исследуемых показателей и критериев;
- анализ динамики значений исследуемых показателей и критериев;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых

параметров (при необходимости);

- расчет интегральной оценки качества работы Учреждений и формирование рейтинга;
- систематизация и обобщение выявленных проблем деятельности Учреждений;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности Учреждений;

- выработка предложений по улучшению качества работы Учреждений.

2.4.1. В методике расчета интегральной оценки качества работы Учреждения учитываются весовые коэффициенты по каждому критерию (показателю, индикатору).

2.4.2. Значения весовых коэффициентов <2> устанавливаются членами Общественного совета с применением метода экспертных оценок. При этом больший удельный вес в интегральной оценке присваивается критериям (показатели, индикаторы), значения которых базируются на результатах опросов общественного мнения потребителей услуг о качестве работы Учреждений.

2.4.3. Для вычисления интегральной оценки, критерии (показатели, индикаторы) качества работы Учреждений приводятся к сопоставимому виду (к единому уровню измерения) <3>.

<2> Значения весовых коэффициентов, как правило, находятся в интервале от 0 до 1, при этом сумма значений весов коэффициентов должна равняться "1".

<3> Т.е. к единой размерности, например: 10-балльной шкале, 5-балльной шкале, 100 % и т.п.

2.5. Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений на основе полученных значений интегральной оценки. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается первый номер в рейтинге и далее по нисходящей.

Рейтинг Учреждений формируется при наличии в нем не менее 5 Учреждений.

2.6. По итогам проведения независимой оценки качества работы Учреждений Общественный совет разрабатывает и представляет структурным подразделениям и в администрацию Ловозерского района предложения по улучшению качества работы Учреждений (далее - предложения Общественного совета).

2.7. Структурное подразделение направляет предложения Общественного совета в Учреждения, которыми разрабатывается [план](#) мероприятий по улучшению качества работы Учреждения (далее - План мероприятий) в соответствии с примерной формой плана (приложение N 3 к Порядку).

План мероприятий направляется на согласование в структурное подразделение администрации Ловозерского района, курирующего деятельность Учреждения.

2.8. На основании плана мероприятий Учреждений структурные подразделения готовят проект сводного плана мероприятий по улучшению качества работы Учреждений в соответствующей сфере и направляют его на согласование в администрацию Ловозерского района.

2.9. Администрация Ловозерского района рассматривает и согласовывает сводный план мероприятий по улучшению качества работы Учреждений сферы образования культуры и спорта и направляет его с материалами по независимой оценке качества работы (порядок проведения, итоги независимой оценки и т.п.) на согласование в Министерство экономического развития Мурманской области.

2.10. После утверждения сводного плана он размещается на официальном сайте администрации Ловозерского района в сети Интернет.

**ПРИМЕР МЕТОДИКИ
ИЗМЕРЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Лояльность потребителей услуг учреждения замеряется по методу NPS (Net Promoter Score).

Для вычисления NPS потребителям услуг предлагается дать оценку по девятибалльной шкале, ответив на вопрос: "Какова вероятность того, что Вы порекомендуете Учреждение (для получения услуги) своим друзьям/знакомым/коллегам?".

На основе полученных ответов потребители услуг разделяются на сторонников (давшие оценки от 7 до 9), нейтрально настроенных (давшие оценки от 4 до 6) и критиков (давшие оценки от 1 до 3). NPS строится как разность между долей сторонников и долей критиков.

**ПРИМЕР ЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА
КРИТЕРИЯ И МЕТОДИКА ЕГО РАСЧЕТА (НА ОСНОВАНИИ ИЗУЧЕНИЯ
ЧЛЕНАМИ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ "ОБРАЗОВАНИЕ" ОФИЦИАЛЬНЫХ
САЙТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ)**

Критерий	Показатель	Индикатор	Метод/техника фиксации индикатора
К_1: открытость и доступность информации об учреждении	П_1: полнота и доступность информации на сайте учреждения	И_1.1: наличие наименования учреждения	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.2: наличие информации о лицензиях на виды деятельности, документах об аттестации и аккредитации	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.3: наличие заполненного раздела "Нормативно-правовые акты"	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.4: наличие информации о правах получателей услуг и законодательстве, регламентирующем деятельность учреждения соответствующей сферы	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.5: наличие информации об основных специалистах	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.6: наличие информации обо всех отделениях учреждения, профилях работы	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.7: наличие информации об истории учреждения	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.8: наличие контактной информации: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет

		И_1.9: наличие новостной ленты и объявлений учреждения в актуальном состоянии	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.10: наличие фотографий внешнего вида и интерьера учреждения	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_1.11: удобство навигации	Анкета опроса членов Общественного совета/оценка индикатора по 9-балльной шкале
		И_1.12: читабельность сайта	Анкета опроса членов Общественного совета/оценка индикатора по 9-балльной шкале
		И_1.13: общее восприятие сайта (цветовая гамма, оформление, шрифт и т.д.)	Анкета опроса членов Общественного совета/оценка индикатора по 9-балльной шкале
		И_2.1: наличие информации об услугах учреждения	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
		И_2.2: наличие информации о реализуемых программах	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет
	П_2: полнота и доступность информации об услугах учреждения П_3: наличие и доступность способов обратной связи с потребителями	И_3.1: наличие обратной связи с посетителями сайта	Контент-анализ интернет сайта/карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 - есть, 0 - нет

Описание методики расчета интегрального значения критерия и показателей:

В целях сопоставимости уровня измерения индикаторов, их значения приводятся к 100 % шкале. Например, для дихотомических переменных (имеющих два значения: "1" и "0"): значению "1" - присваивается 100 %, значению "0" - 0 %; для переменных, измеренных по 9-балльной шкале: значению "9" присваивается - 100 %, "8" - 89 %, "7" - 78 %, "6" - 67 %, "5" - 56 %, "4" - 45 %, "3" - 34 %, "2" - 23 %, "1" - 12 %.

Значение критерия К₁ определяется как среднее арифметическое значений показателей (приведенных к 100-процентному уровню измерения), раскрывающих содержание критерия, и вычисляется по формуле:

$$K_1 = (\Pi_{1*} + \dots + \Pi_{n*}) / N.$$

Значение показателя П₁ определяется как среднее арифметическое значений индикаторов (приведенных к 100-процентному уровню измерения), раскрывающих содержание показателя, и вычисляется по формуле:

$$\Pi_1 = (И_{1.1*} + \dots + И_{1.13*}) / 13.$$

Приложение N 3
к порядку

**ПЛАН
МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ**

Наименование учреждения: _____

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

**СВОДНЫЙ ПЛАН
МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ _____**

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