

ПРОТОКОЛ №7

заседания Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области
по внутренней политике

18 ноября 2013 г.

№ ЭС4-Пр7

г. Томск

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ: Рожков А.М.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ: Щербинин А.И.

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Баюр О.В., Зернов А.А., Колодий Н.А., Кондрацкая Т.Е., Литвина С.А., Менгунов А.Б., Петухов А.В., Сенникова И.А., Сиротин В.А., Щербинин А.И. (10 членов Экспертного совета)

ОТСУТСТВОВАЛИ: Баранова Н.И., Ведяшкин М.В., Свинцова Т.В., Усов Л.А., Ярославцева И.В. (5 членов Экспертного совета)

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Горцева
Светлана Федоровна | - старший преподаватель ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский государственный университет», заслуженный деятель культуры РФ |
| Никитина
Наталья Владимировна | - заслуженный работник физической культуры Российской Федерации |
| Нилов
Виктор Захарович | - ведущий эксперт Центра социальной работы ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» |
| Окишев
Пётр Андреевич | - профессор, заведующий кафедрой краеведения и туризма геолого-географического факультета ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский государственный университет», председатель Томского областного отделения Русского географического общества |
| Скатова
Виктория Васильевна | - председатель комитета аналитической работы Департамента экспертно-аналитической работы Администрации Томской области |
| Смирнов
Олег Валерьевич | - кандидат педагогических наук, доцент, декан факультета физической культуры и спорта ФГБОУ ВПО «Томский государственный педагогический университет» |
| Шахтарин
Георгий Александрович | - руководитель ТГОО «Камерный хор ТГУ», член Томской городской палаты общественности |

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О создании рабочих групп по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества) и утверждении их персональных составов (Щербинин А.И.).
2. Об утверждении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества (Щербинин А.И.).

3. Об утверждении порядка проведения оценки качества (Щербинин А.И.).
4. Об исключении Ярославцевой И.В. из состава Экспертного совета по собственной инициативе (Щербинин А.И.).
5. О включении нового эксперта в состав Экспертного совета (Щербинин А.И.).
6. О плане работы Экспертного совета на первое полугодие 2014 г. (Щербинин А.И.).
7. Разное.

СЛУШАЛИ:

1. О плане работы Экспертного совета на первое полугодие 2014 г.

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: Щербинин А.И.

РЕШИЛИ:

1. Поддержать предложения Щербинина А.И. по перечню вопросов в План работы Экспертного совета на I полугодие 2014 г. (Приложение №1).

СЛУШАЛИ:

2. Об исключении Ярославцевой И.В. из состава Экспертного совета по собственной инициативе

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: Щербинин А.И.

РЕШИЛИ:

1. Принять заявление Ярославцевой И.В. о выходе из состава Экспертного совета.

СЛУШАЛИ:

3. О включении нового эксперта в состав Экспертного совета

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: Щербинин А.И.

РЕШИЛИ:

1. Включить Шахтарина Георгия Александровича в состав Экспертного совета.

СЛУШАЛИ:

4. О создании рабочих групп по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества), и утверждении их персональных составов

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: Щербинин А.И., Литвина С.А., Петухов А.В.

РЕШИЛИ:

1. В составе Экспертного совета создать рабочие группы:
 - 1) по оценке качества работы учреждений культуры;
 - 2) по оценке качества работы учреждений физической культуры и спорта.
2. Утвердить состав рабочей группы по оценке качества работы учреждений культуры в составе 11 человек:
 - из числа членов Экспертного совета:

- 1) Щербинин А.И. – председатель рабочей группы,
 - 2) Баранова Н.И.,
 - 3) Баюр О.В.,
 - 4) Колодий Н.А.,
 - 5) Литвина С.А.,
 - 6) Петухов А.В.,
 - 7) Сенникова И.А.,
 - 8) Усов Л.А.,
 - 9) Шахтарин Г.А.
- из числа внешних экспертов:
- 10) Горцева Светлана Федоровна – старший преподаватель ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский государственный университет», заслуженный деятель культуры РФ,
 - 11) Нилов Виктор Захарович – ведущий эксперт Центра социальной работы ФГБОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет»
3. Утвердить состав рабочей группы по оценке качества работы учреждений физической культуры и спорта в составе 7 человек:
- из числа членов Экспертного совета:
- 1) Ведяшкин М.В. – председатель рабочей группы,
 - 2) Зернов А.А.,
 - 3) Кондрацкая Т.Е.,
 - 4) Менгунов А.Б.,
 - 5) Свинцова Т.В.,
- из числа внешних экспертов:
- 6) Никитина Наталья Владимировна – заслуженный работник физической культуры Российской Федерации,
 - 7) Смирнов Олег Валерьевич – кандидат педагогических наук, доцент, декан факультета физической культуры и спорта ФГБОУ ВПО «Томский государственный педагогический университет».

СЛУШАЛИ:

5. Об утверждении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: Щербинин А.И., Литвина С.А., Петухов А.В., Скатова В.В., Зернов А.А., Кондрацкая Т.Е.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить перечень организаций для проведения оценки качества по итогам 2013 г. в сфере культуры:
 - Библиотеки:
 - 1) ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека имени Александра Сергеевича Пушкина»;
 - 2) ОГАУК «Томская областная детско-юношеская библиотека»;
 - Музеи:
 - 1) ОГАУК «Томский областной художественный музей»;
 - 2) ОГАУК «Томский областной краеведческий музей им. М.Б. Шатилова»;
 - Национальные культурные центры:

- 1) ОГАУК «Центр татарской культуры»;
 - 2) ОГАУК «Томский областной Российско-немецкий дом».
2. Утвердить перечень организаций для проведения оценки качества по итогам 2013 г. в сфере физической культуры и спорта:
- Областные учреждения спортивной подготовки:
- 1) ОГАУ «Томская областная школа высшего спортивного мастерства»,
 - 2) ОГАУ «Центр спортивной подготовки сборных команд Томской области»,
 - 3) ОГБУ «Центр олимпийской подготовки по лыжным гонкам Натальи Барановой».

СЛУШАЛИ:

6. Об утверждении порядка проведения оценки качества

Щербинин А.И.

ВЫСТУПИЛИ: все присутствовавшие.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить порядок проведения оценки качества, включающий критерии и показатели оценки (Приложение №2).



А.И.Щербинин

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ В ПЛАН РАБОТЫ ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА
при заместителе Губернатора Томской области по внутренней политике
на первое полугодие 2014 г.**

Январь

1. Отчет руководителей рабочих групп о результатах обследования качества оказываемых услуг учреждениями культуры, физической культуры и спорта (А.И. Щербинин, М.В. Ведяшкин).
2. Представление юбилейной награды Томской области – медаль «70 лет Томской области» (А.В. Зеленцов).

Февраль

1. Отчет руководителей рабочих групп о результатах обследования качества оказываемых услуг учреждениями культуры, физической культуры и спорта (А.И. Щербинин, М.В. Ведяшкин).
2. 2014 г. - год культуры в России. «О проблемах и ресурсах Томского областного краеведческого музея им. М.Б. Шатилова» (П.Л. Волк, С.В. Перехожев).

Март

1. Об итогах работы совета по обследованию качества оказываемых услуг учреждениями культуры, физической культуры и спорта в 2013-14 гг. и рекомендациях органам власти (А.И. Щербинин).
2. Двадцатилетие Законодательной Думы Томской области. «Коммуникативные аспекты парламентской деятельности в парламентской практике Законодательной Думы Томской области». (С.Д. Кузнецов, А.В. Руколеева).

Апрель

1. О задачах власти и гражданского общества по повышению гражданской и электоральной активности населения в новых условиях (А.М. Рожков, Э.С. Юсубов, А.И. Щербинин, А.В. Петухов).

Май

1. О задачах работы Общественной палаты Томской области, механизмах взаимодействия с гражданским обществом и властью (Е.Ц. Чонзонов).

Июнь

1. Об итогах разработки бренда Томской области и механизмах его продвижения (А.В. Стуканов, А.В. Севостьянов).
2. Об оценке эффективности системы предоставления областных грантов социально ориентированным НКО: на примере 2013-14 гг. (А.В. Севостьянов).

**Порядок проведения независимой оценки качества работы областных
государственных учреждений, оказывающих социальные услуги
(далее – Организации)**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает порядок проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее – независимая оценка).
2. Независимая оценка включает в себя:
 - 1) обеспечение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления областным государственным учреждением социальных услуг;
 - 2) формирование результатов оценки качества работы областных государственных учреждений и рейтингов их деятельности.
3. Объектом независимой оценки являются Организации.
4. Под качеством работы Организаций понимаются информационная открытость, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, доброжелательность персонала.
5. Проведение независимой оценки может сопровождаться проведением экспертных и рабочих совещаний, семинаров и других мероприятий, направленных на исследование соответствующего вопроса.

2. Основания проведения независимой оценки

1. Независимая оценка осуществляется на основании:

- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»;
- Письмо Минтруда России от 23.04.2013 № 11-3/10/2-2305 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

3. Цели и задачи независимой оценки

1. Целью реализации независимой оценки является:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы Организаций;

- 2) установление диалога между Организациями и гражданами – потребителями услуг;
- 3) повышение качества работы Организаций;
2. Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач
 - 1) проведение независимой оценки качества работы Организаций и формирование рейтинга их деятельности:
 - выявление и анализ практики представления социальных услуг Организацией;
 - получение сведений от получателей социальных услуг;
 - интерпретация и оценка полученных данных и рейтингование Организаций;
 - 2) формирование предложений по повышению качества работы Организаций;
 - 3) обеспечение открытости информации о качестве работы Организаций, включая результаты мониторинга и рейтингование.

4. Субъекты независимой оценки

Субъектами независимой оценки могут являться:

- 1) экспертные советы;
- 2) общественные организации;
- 3) профессиональные сообщества;
- 4) средства массовой информации;
- 5) специализированные рейтинговые агентства;
- 6) иные эксперты общественного мнения.

5. Основные принципы проведения независимой оценки

Основными принципами проведения независимой оценки являются:

- 1) приоритет прав и свобод человек;
- 2) законность;
- 3) добровольность и безвозмездность участия в независимой оценке;
- 4) самостоятельность субъектов общественного контроля;
- 5) публичность и открытость.

6. Этапы проведения независимой оценки

Независимая оценка включает в себя следующие этапы:

- 1) организация сбора исполнительными органами государственной власти Томской области, осуществляющими функции и полномочия учредителя (далее – учредитель) информации, необходимой для оценки качества работы Организаций по критериям и показателям, определенным экспертным советом;
- 2) обобщение, анализ и оценка учредителями полученной информации;
- 3) составление субъектом независимой оценки рейтинга Организаций;
- 4) рассмотрение экспертными советами проектов итоговой оценки качества работы Организаций (рейтинга), методики их формирования;
- 5) обсуждение экспертными советами итогов мониторинга деятельности Организаций и подготовка предложений по улучшению качества работы Организаций;

б) размещение на официальном сайте Организаций информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов, результатов мониторинга и рейтинга, предложений по улучшению качества работы Организаций.

7. Методы проведения независимой оценки

Методы сбора информации для оценки качества работы и построения рейтингов Организаций определяются учредителями.

Независимая оценка может осуществляться путем:

- 1) наблюдения;
- 2) эксперимента;
- 3) опроса;
- 4) кабинетного исследования;
- 5) контрольной закупки;
- б) иных методов исследования.

Количество опрошенных из числа граждан – потребителей услуг данной Организации, их родственников и членов семьи, законных представителей определяется экспертным советом.

8. Результаты независимой оценки

Предварительные результаты проведения независимой оценки качества, в том числе проекты итоговой оценки качества работы (рейтинги) Организаций и методики их формирования подлежат обязательному рассмотрению экспертным советом.

Организациям присваиваются балльные оценки по каждому из критериев, на основании которых в зависимости от количества баллов формируется итоговая оценка качества работы Организаций (рейтинг).

Результаты независимой оценки используются для:

- 1) разработки и реализации планов по улучшению качества работы Организаций;
- 2) учета общественного мнения при оценке качества работы руководителей и работников Организаций;
- 3) информирования потребителей качества работы Организаций;
- 4) принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной Организации для получения необходимой услуги.

Критерии, показатели и периодичность проведения оценки качества учреждений физической культуры и спорта Томской области

Критерий «Открытость и доступность информации»

1. Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

2. Наличие и оценка собственного официального сайта, в том числе:

2.1. Общая информация об учреждении, в том числе:

- место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- устав;
- структура;
- сведения о вакантных должностях, квалификационные требования;
- сведения о наградах и поощрениях.

2.2. Информация об услугах учреждения, в том числе:

- перечень оказываемых услуг;
- стоимость услуг и условия оплаты.

2.3. Механизм обратной связи, в том числе:

- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;
- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;
- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;
- наличие возможности оставить отзывы и предложения.

2.4. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:

- статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п.
- новостная лента;
- возможность реализовывать взаимодействие с гражданами в режиме «вопрос-ответ»;
- полезные ссылки;
- информация о результатах внешних проверок, проводимых органами/организациями, имеющими соответствующие полномочия и т.д.

2.5. Удобство навигации сайта, в том числе:

- наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту;
- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.

3. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, различная печатная продукция).

3.1. Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы;

3.2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:

- наличие информации об услугах;
- о стоимости услуг;
- о мероприятиях, проводимых учреждением;

- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, вышестоящего или контролирующего органа).

3.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:

- планов (схем) эвакуации при пожаре;
- указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов);
- указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов).

4. Наличие информации в средствах массовой информации об услугах, о проводимых мероприятиях, рекламы (полнота и актуальность информации, предоставляемой в средствах массовой информации).

5. Оценка достаточности информирования о работе учреждения и порядке предоставления услуг.

Критерий «Комфортность условий и доступность получения услуг»

6. Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения:

6.1. Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение.

6.2. Наличие мест для сидения в холлах.

6.3. Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах.

6.4. Наличие работающего для занимающихся, посетителей гардероба, туалета.

6.5. Оборудованность туалета предметами гигиены.

6.6. Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости спортивных помещений.

6.7. Соответствие освещенности внутренних помещений нормам.

6.8. Соответствие температурного режима в помещениях нормам.

7. Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:

7.1. Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;

7.2. Наличие возможности для самостоятельного перемещения маломобильных групп граждан внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).

8. Оценка клиентом комфортности оказания услуг.

Критерий «Удовлетворенность качеством предоставленной услуги (доброжелательность, вежливость и компетентность)»

9. Квалификация персонала (доля штатных тренеров и инструкторов-методистов, имеющих 1-ую или высшую квалификационную категорию).

10. Оценка компетентности персонала, оказывающего услуги.

11. Оценка доброжелательности и вежливости персонала, оказывающего услуги.

12. Динамика роста показателей учреждения в официальных соревнованиях.

13. Количество постоянных клиентов учреждения.

14. Наличие обоснованных жалоб и рекламаций (претензий) со стороны потребителей по качеству предоставленной услуги.

Периодичность проведения мониторинга:

один раз в год.

Критерии, показатели и периодичность проведения оценки качества учреждений физической культуры и спорта Томской области

Критерий «Открытость и доступность информации»

1. Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

2. Наличие и оценка собственного официального сайта, в том числе:

2.1. Общая информация об учреждении, в том числе:

- место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- устав;
- структура;
- сведения о вакантных должностях, квалификационные требования;
- сведения о наградах и поощрениях.

2.2. Информация об услугах учреждения, в том числе:

- перечень оказываемых услуг;
- стоимость услуг и условия оплаты.

2.3. Механизм обратной связи, в том числе:

- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;
- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;
- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;
- наличие возможности оставить отзывы и предложения.

2.4. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:

- статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п.
- новостная лента;
- возможность реализовывать взаимодействие с гражданами в режиме «вопрос-ответ»;
- полезные ссылки;
- информация о результатах внешних проверок, проводимых органами/организациями, имеющими соответствующие полномочия и т.д.

2.5. Удобство навигации сайта, в том числе:

- наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту;
- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.

3. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, различная печатная продукция).

3.1. Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы;

3.2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:

- наличие информации об услугах;
- о стоимости услуг;
- о мероприятиях, проводимых учреждением;

- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, вышестоящего или контролирующего органа).

3.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:

- планов (схем) эвакуации при пожаре;
- указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов);
- указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов).

4. Наличие информации в средствах массовой информации об услугах, о проводимых мероприятиях, рекламы (полнота и актуальность информации, предоставляемой в средствах массовой информации).

5. Оценка достаточности информирования о работе учреждения и порядке предоставления услуг.

Критерий «Комфортность условий и доступность получения услуг»

6. Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения:

6.1. Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение.

6.2. Наличие мест для сидения в холлах.

6.3. Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах.

6.4. Наличие работающего для занимающихся, посетителей гардероба, туалета.

6.5. Оборудованность туалета предметами гигиены.

6.6. Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости спортивных помещений.

6.7. Соответствие освещенности внутренних помещений нормам.

6.8. Соответствие температурного режима в помещениях нормам.

7. Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:

7.1. Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;

7.2. Наличие возможности для самостоятельного перемещения маломобильных групп граждан внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).

8. Оценка клиентом комфортности оказания услуг.

Критерий «Удовлетворенность качеством предоставленной услуги (доброжелательность, вежливость и компетентность)»

9. Квалификация персонала (доля штатных тренеров и инструкторов-методистов, имеющих 1-ую или высшую квалификационную категорию).

10. Оценка компетентности персонала, оказывающего услуги.

11. Оценка доброжелательности и вежливости персонала, оказывающего услуги.

12. Динамика роста показателей учреждения в официальных соревнованиях.

13. Количество постоянных клиентов учреждения.

14. Наличие обоснованных жалоб и рекламаций (претензий) со стороны потребителей по качеству предоставленной услуги.

Периодичность проведения мониторинга:

один раз в год.