



Ханты-Мансийский автономный округ - Югра  
Постановление от 29 декабря 2014 года № 541-П

**О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа — Югры от 18 июля 2014 года N 263-п «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе — Югре»**

Принято  
Правительством Ханты-Мансийского автономного округа

В целях приведения нормативного правового акта Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в соответствие с Федеральным законом от 21 июля 2014 года N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26 сентября 2014 года N 63-оз "О внесении изменений в отдельные законы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", руководствуясь пунктом 7 Перечня поручений Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры по итогам обращения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры к жителям, представителям общественности и депутатам Думы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19 ноября 2014 года, Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляет:

Внести в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18 июля 2014 года N 263-п "О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" следующие изменения:

1. В заголовке:

1.1. Слово "социальные" исключить.

1.2. После слов "услуги" дополнить словами "в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта".

2. Преамбулу изложить в следующей редакции:

"В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", подпунктом "к" пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", руководствуясь Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26 сентября 2014 года N 63-оз "О внесении изменений в отдельные Законы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", во исполнение распоряжения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 27 декабря 2013 года N 858-рг "О мерах по реализации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2013 года" Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляет:".

3. В пункте 1:

3.1. Слово "социальные" исключить.

3.2. После слов "услуги" дополнить словами "в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта".

3.3. В пункте 2 слова "обеспечить проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в соответствующей сфере деятельности" заменить словами "создать условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и искусства, медицинскими организациями, организациями, осуществляющими образовательную деятельность,

организациями социального обслуживания, государственными учреждениями автономного округа, оказывающими услуги в сфере физической культуры и спорта".

4. Приложение изложить в следующей редакции:

Приложение  
к Постановлению от 29 декабря 2014 года № 541-П  
Положение

**Положение о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в ханты-мансийском автономном округе — югре (далее — положение)**

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре (далее - автономный округ, организации).
2. Участниками системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги, являются:
  - общественные советы при исполнительных органах государственной власти автономного округа (далее - общественные советы);
  - Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - исполнительные органы государственной власти автономного округа);
  - граждане - получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители;
  - организации;
  - специализированные рейтинговые агентства (организации-операторы);
  - попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций;
  - всероссийские, региональные и муниципальные общественные организации и объединения;
  - экспертные сообщества;
  - профессиональные сообщества;
  - средства массовой информации.
3. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций.
  - 3.1. На первом организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:
    - 3.1.1. Исполнительные органы государственной власти автономного округа в целях создания условий для проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций:
      - формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг либо возлагают данные полномочия на существующие общественные советы;
      - обеспечивают техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности результатами получения услуг на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа в информационной телекоммуникационной сети Интернет и официальных сайтах организаций.
    - 3.1.2. Общественные советы:
      - определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным федеральным законодательством);

осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями;

представляют в уполномоченный исполнительный орган государственной власти автономного округа результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**3.2.** На втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

**3.2.1.** Исполнительные органы государственной власти автономного округа:

заключают государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями с организацией-оператором по проведению мониторинга деятельности организаций (далее - организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

по результатам заключения государственных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

**3.2.2.** Общественные советы:

формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным исполнительным органом государственной власти автономного округа с организацией-оператором.

**3.2.3.** Организация-оператор:

анализирует нормативную правовую базу о предоставлении организациями услуг, мнения экспертов, получателей услуг, открытые источники информации;

разрабатывает методики и инструментарий сбора информации, в том числе рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации информации о качестве предоставления организациями услуг, анкеты.

**3.3.** На третьем этапе осуществляется сбор информации о качестве работы организаций (далее - информация), в том числе:

**3.3.1.** Организация-оператор:

осуществляет сбор информации, обработку в соответствии с разработанными методами, выбранными из апробированных или вновь разработанными методиками;

проводит анкетирование (опросы) получателей услуг;

осуществляет сбор статистических данных;

проводит выборочный контроль интервьюеров, осуществляющих сбор информации;

формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы предоставления информации.

**3.4.** На четвертом этапе анализируется и оценивается качество работы организаций, осуществляются следующие мероприятия:

**3.4.1.** Организация-оператор:

систематизирует полученную информацию о качестве работы организаций;

выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций;

проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

производит расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирует рейтинги;

направляет в исполнительный орган государственной власти автономного округа информацию о результатах независимой оценки работы организаций, в том числе рейтинги и методики их формирования, предложения об улучшении качества работы организаций, в которых проведена независимая оценка качества их работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.4.2. Исполнительные органы государственной власти автономного округа:

рассматривают результаты независимой оценки качества работы подведомственных организаций и учитывают их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;

организуют общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы подведомственных организаций, в том числе путем реализации краудсорсинговых проектов на площадке в сети Интернет [www.crowdugra.ru](http://www.crowdugra.ru), и рассматривают предложения по улучшению качества их работы;

размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы организаций, в составе и порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа в сети Интернет, после их одобрения общественным советом;

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций;

направляют подведомственным организациям, в которых была проведена независимая оценка качества работы, предложения по улучшению качества их работы;

осуществляют ведомственный контроль исполнения плана мероприятий по улучшению качества работы подведомственных организаций, в которых проведена независимая оценка качества работы.

4. Организации, в которых проведена независимая оценка качества их работы:

разрабатывают на основании предложений исполнительного органа государственной власти автономного округа план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - план мероприятий) и утверждают его по согласованию с исполнительным органом государственной власти автономного округа;

размещают план мероприятий на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа, официальном сайте своей организации и обеспечивают его выполнение.

4.1. План включает в себя разделы, предусматривающие:

наименование мероприятия, направленного на улучшение качества работы организации;

основание для включения указанного мероприятия в план (результат независимой оценки качества работы организации);

срок реализации мероприятия;

ответственного исполнителя;

результат реализации мероприятия;

показатели, характеризующие результат реализации мероприятия.

5. Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций направлены на:

обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций, в том числе путем формирования рейтингов, для обеспечения возможности получателями услуг реализации права выбора конкретной организации для получения услуг;

определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций."

Губернатор

Ханты-Мансийского

автономного округа - Югры

Н.В.КОМАРОВА

