

Рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг для исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

Министерство социального развития Новосибирской области.

Рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи исполнительным органам государственной власти Новосибирской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

Исполнительные органы государственной власти:

1) формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг с участием представителей общественных организаций в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

2) оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями своей отрасли социальной сферы;

3) определяют организацию-оператора, путем заключения государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

4) создают разделы по независимой оценке качества на своих официальных сайтах и размещают информацию о независимой оценке качества, в том числе на сайтах учреждений с постоянной актуализацией;

5) обеспечивают информационную открытость подведомственных организаций;

6) обеспечивают техническую возможность выражения мнения получателей о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах (**размещают анкеты по удовлетворенности качеством предоставления услуг**);

7) проводят анализ итогов проведения независимой оценки качества оказания услуг и разрабатывают направления по улучшению качества услуг в своей отрасли социальной сферы.

При исполнительном органе государственной власти формируются общественные советы по независимой оценке качества оказания услуг

Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций, в количестве не менее 5 человек.

Состав общественного совета формируются таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.

Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

Информация о деятельности общественного совета размещается на официальном сайте исполнительных органов государственной власти, при котором он создан.

По решению исполнительных органов государственной власти функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы. В таких случаях общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг не создаются.

Общественные советы при исполнительном органе власти

1) определяют перечни организаций в соответствующей отрасли социальной сферы, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора;

3) принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с организацией-оператором;

4) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями соответствующей отрасли социальной сферы согласно базовым показателям, утвержденным федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации);

Сведения о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, установлены:

а) приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

б) приказом Министерством культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

в) приказом Министерством здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

г) приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

б) готовят отчет по результатам проведения независимой оценки оказания услуг организациями соответствующей отрасли социальной сферы;

7) представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации

Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями своей отрасли социальной сферы, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

8) после обсуждения результатов деятельности организации-оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг, общественный совет подводит итоги и предоставляет их в исполнительные органы власти;

9) независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Организация-оператор

1) осуществляет сбор, обобщает и анализирует информацию о качестве оказания услуг организациями социальной сферы;

2) подготавливает проекты результатов независимой оценки качества оказания услуг;

3) подготавливает проекты рейтингов для рассмотрения и принятия решений общественными советами, и представляют их в общественные советы;

Информационная открытость организаций социальной сферы

Организации социальной сферы в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 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» обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

1) дата создания организации, ее учредитель, учредители, место нахождения организаций и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

2) структура и органы управления организации соответствующей отрасли социальной сферы;

3) виды предоставляемых услуг организацией соответствующей отрасли социальной сферы;

4) материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

5) копия устава организации соответствующей отрасли социальной сферы;

6) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации соответствующей отрасли социальной сферы, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

7) копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

8) информация, которая размещается, публикуется по решению организации соответствующей социальной сферы, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки

качества оказания услуг организациями соответствующей отрасли социальной сфере информация.

Информация, указанная выше, размещается на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти в сети «Интернет» и на официальных сайтах организаций, в соответствии с требованиями к содержанию информации и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, учреждения соответствующей социальной сферы обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями соответствующей социальной сферы.

Размещение информации на официальном сайте <http://www.bus.gov.ru>

На сайте <http://www.bus.gov.ru> действует раздел, на котором размещается информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организаций социальной сферы.

Порядок размещения этой информации определен приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

Для размещения информации на сайте необходимо определить лицо, ответственное за размещение, и получить электронный ключ в территориальных отделах Управления Федерального казначейства по Новосибирской области.

Информация на сайте <http://www.bus.gov.ru> размещается по четырем разделам:

- 1) информация об уполномоченном органе по независимой оценке (это может быть администрация района);
- 2) информация о составе общественного совета;
- 3) информация об организации-операторе;
- 4) информация об организациях, в отношении которых проведена независимая оценка.

Информация об уполномоченном органе

Для формирования сведений об уполномоченном органе выберите соответствующий пункт в меню «Размещение информации о независимой оценке» и заполните все обязательные поля на странице.

- Информация об уполномоченном органе;
- Информация о местонахождении уполномоченного органа;

- Номера телефонов;
- Адрес электронной почты;
- Функции и полномочия;
- Нормативные правовые акты.

Часть реквизитов, недоступных для редактирования, заполняются автоматически из ПГМУ/Сводного реестра и соответствуют данным ЕГРЮЛ.

Для сохранения черновика со сведениями об уполномоченном органе нажмите на кнопку «Сохранить».

Для размещения сведений об уполномоченном органе нажмите на кнопку **«Подписать ЭП и разместить»**

Информация о составе общественного совета

Для формирования сведений об общественном совете выберите соответствующий пункт в меню «Размещение информации о независимой оценке».

Для добавления информации об общественном совете нажмите на кнопку «Добавить». Система отображает страницу «Размещение информации об общественном совете», заполните обязательные поля на странице:

- Размещение информации об общественном совете;
- Состав общественного совета (необходимо внести данные на каждого члена общественного совета);
- Сведения о возложении функции общественного совета;
- Нормативные правовые акты.

Для сохранения черновика со сведениями об общественном совете нажмите на кнопку «Сохранить».

Для размещения сведений об общественном совете нажмите на кнопку **«Подписать ЭП и разместить»**.

Информация об организации-операторе

Для формирования сведений об организации-операторе независимой оценки качества оказания услуг нажмите на пункт меню «Операторы», затем на кнопку «Добавить».

Заполните обязательные поля в окне. Для организации-оператора, не являющегося иностранным юридическим лицом, необходимо нажать на кнопку «Загрузить из ЕГРЮЛ» по указанным ИНН и КПП. Системой автоматически заполняются поля данными, полученными из ЕГРЮЛ.

Для заполнения блоков «Номера телефонов», «Адреса электронной почты», введите корректные значения в поля, нажмите на кнопку «Добавить».

Заполните обязательные поля в блоке «Информация о заключенном контракте».

Для заполнения блока «Перечень работ оператора» нажмите на кнопку «Добавить информацию о работе оператора». Отображается окно «Информация о работе оператора».

Заполните обязательные поля в окне «Перечень работ оператора».

Для сохранения черновика со сведениями об операторах нажмите на кнопку «Сохранить».

Для размещения сведений об организации-оператора нажмите на кнопку «Подписать ЭП и разместить».

Информация об организациях, в отношении которых проведена независимая оценка

Завершающий этап по размещению информации, включает в себя:

1) формирование перечня общих критериев оценки.

Формирование перечня общих критериев доступно только Федеральным органам исполнительной власти;

2) формирование сведений о дополнительных критериях оценки (при наличии).

Для добавления критерия нажмите на кнопку «Добавить критерии».

Отображается страница «Формирование сведений о дополнительном критерии».

Заполните все обязательные поля. Для размещения информации на Сайте нажмите на кнопку «Подписать ЭП и опубликовать»;

3) формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка.

Для формирования перечня организаций осуществите переход на страницу «Перечни организаций, в отношении которых проводится или не проводится независимая оценка, включая сведения о данных организациях».

Страница содержит вкладки:

а) «перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка»

Заполните обязательные поля на странице. Для добавления организаций в блоке «Добавление организаций в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка» введите ИНН и КПП добавляемой организации в соответствующие поля, нажмите на кнопку «Добавить организацию в перечень» или воспользуйтесь возможностью множественного выбора организаций из справочника, нажав на кнопку «Выбрать из справочника».

После заполнения обязательных полей на странице для сохранения введенной информации нажмите на кнопку «Сохранить».

На странице отображается перечень добавленных организаций со статусом «Черновик». Для редактирования сведений об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, нажмите на пиктограмму;

б) «перечни организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка» (доступна только для ФОИВ);

в) «сведения об организациях, включенных в перечни»

Для формирования перечня организаций, в отношении которых проводится оценка, нажмите на кнопку «Добавить».

Заполните обязательные поля на форме и нажмите на кнопку «Подписать ЭП и опубликовать».

4) формирование сведений об организациях, в отношении которых не проводится независимая оценка

Перейдите на вкладку «Перечень организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка» (вкладка доступна и отображается только федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному регулированию в сфере культуры, здравоохранения, образования и социального обслуживания).

Вкладка содержит форму «Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка».

Заполните обязательные поля на странице. Для прикрепления файла в поле «Прикрепить файл НПА» нажмите на кнопку «Выбрать файл». Для добавления организаций в блоке «Добавление организаций в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка» введите ИНН и КПП добавляемой организации в соответствующие поля, нажмите на кнопку «Добавить организацию в перечень» или воспользуйтесь возможностью множественного выбора организаций из справочника, нажав на кнопку «Выбрать из справочника».

После заполнения обязательных полей на странице для сохранения введенной информации нажмите на кнопку «Сохранить».

На странице отображается перечень добавленных организаций со статусом «Черновик». Для редактирования сведений об организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, нажмите на кнопку редактировать.

Отображается страница «Формирование сведений об организациях». Заполните обязательные поля на форме, опубликуйте информацию.

Далее, на странице «Формирование перечня организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка» нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации, для публикации – на кнопку **«Подписать ЭП и опубликовать»**;

5) просмотр сведений об организациях, включенных в перечни организаций, в отношении которых проводится и не проводится независимая оценка

Перейдите на вкладку «Сведения об организациях, включенных в перечни».

Для поиска организаций, воспользуйтесь блоком поиска. Введите значения в поля блока поиска, нажмите на кнопку «Найти». На странице отобразятся организации, соответствующие критериям поискового запроса;

б) формирование сведений о результатах независимой оценки

Для формирования сведений о результатах оценки нажмите на пункт меню «Результаты оценки».

Отображается страница «Сведения о результатах независимых оценок качества оказания услуг организациями и предложениях об улучшении качества их деятельности, представленных общественными советами в уполномоченный орган».

Нажмите на кнопку «Добавить» для формирования новых сведений. Отображается страница «Формирование сведений о результатах независимой оценки».

Вкладка «Общая информация»

Заполните обязательные поля: «Период проведения независимой оценки», «Сфера», «Общественный совет». Обратите внимание, что после сохранения информации на текущей вкладке «Общая информация» изменить период проведения оценки, сферу и общественный совет будет нельзя. Заполните обязательные поля на вкладке «Общая информация», для прикрепления документа нажмите на кнопку «Обзор». Нажмите на кнопку «Далее». Отображается вкладка «Показатели».

Вкладка «Показатели»

Внесите необходимую информацию в блоки: «Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки», «Показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки». Для добавления дополнительного показателя, нажмите на кнопку «Добавить» в блоке «Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки». Отображается окно «Формирование информации о дополнительном показателе, характеризующем общий критерий».

Заполните обязательные поля в окне. Для выбора значений из необходимых справочников нажмите кнопку «Редактировать». При вводе значений вручную в блоки «Источники информации» и «Группа (тип, вид) организаций, к которой применяется показатель» код будет присвоен автоматически. После заполнения полей нажмите на кнопку «Сохранить». Добавленный дополнительный показатель отображается в блоке «Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки».

Для добавления показателя, характеризующего дополнительные критерии оценки, нажмите на кнопку «Добавить» в блоке «Дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки». Отображается окно «Формирование информации о показателе, характеризующем дополнительный критерий».

Заполните обязательные поля в окне. Для выбора значений из необходимых справочников нажмите кнопку «Редактировать». При вводе значений вручную в блоки «Источники информации» и «Группа (тип, вид) организаций, к которой применяется показатель» код будет присвоен автоматически. После заполнения полей нажмите на кнопку «Сохранить». Добавленный дополнительный показатель отображается в блоке .

«Показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки». После заполнения обязательных полей на вкладке «Показатели» нажмите на кнопку «Далее». Отображается вкладка «Перечень организаций».

Вкладка «Перечень организаций»

Для каждой организации из перечня организаций, подлежащих оценке, укажите одну или несколько дополнительных групп из справочника «Дополнительные группы организаций». Для добавления сущности в столбец «Коды и наименования групп организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии» таблицы «Отнесение организаций, в

отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций» нажмите на кнопку «Добавить».

Заполните вкладку «Перечень организаций» необходимыми данными, нажмите на кнопку «Далее». Отображается вкладка «Количественные результаты».

Вкладка «Опросы»

Заполните обязательные поля на вкладке. Для заполнения столбца «Содержание» нажмите на гиперссылку «Не заполнено». Отображается окно «Формирование информации о содержании и перечне ответов на вопросы» .

Заполните обязательные поля в окне. При необходимости добавления новой строки для добавления вопроса нажмите на кнопку «Добавить». После ввода необходимых сведений нажмите на кнопку «Сохранить».

Для заполнения столбца «Перечень организаций» на вкладке «Опросы» нажмите на гиперссылку «Не заполнено». Отображается окно «Формирование информации о перечне организаций, по которым проводился опрос».

Заполните обязательные поля в окне. Для выбора организации нажмите на кнопку «редактировать». Добавьте организацию из справочника. При необходимости добавления новой строки для добавления ответов на вопросы нажмите на кнопку

«Добавить». После ввода необходимых сведений нажмите на кнопку «Сохранить». После заполнения обязательных полей на вкладке «Опросы» нажмите на кнопку «Далее». Отображается вкладка «Контрольные мероприятия»

Вкладка «Контрольные мероприятия»

Заполните обязательные поля на вкладке. Для добавления новой строки для ввода сведений нажмите на кнопку «Добавить». Для добавления перечня организаций и результатов по мероприятиям нажмите на гиперссылку «Не заполнено» в соответствующем столбце. Отображается окно «Формирование информации о перечне организаций, по которым проводились контрольные мероприятия»

Заполните обязательные поля в окне. Для выбора организации нажмите на кнопку «редактировать». Добавьте организацию из справочника. При необходимости добавления новой строки на кнопку «Добавить». После ввода необходимых сведений нажмите на кнопку «Сохранить».

Заполните обязательные поля на вкладке «Контрольные мероприятия», нажмите на кнопку «Далее».

Отображается вкладка «Сводные результаты»

Вкладка «Сводные результаты»

Заполните обязательные поля на вкладке. Для добавления документов нажмите на кнопку «Обзор». Добавьте документ. После заполнения обязательных полей на вкладке нажмите на кнопку «Далее».

Отображается вкладка «Сводные предложения».

Вкладка «Сводные предложения»

Заполните обязательные поля на вкладке. Для добавления документов нажмите на кнопку «Обзор». Добавьте документ. После заполнения обязательных полей на вкладке нажмите на кнопку «Подписать ЭП и опубликовать» для

размещения добавленных сведений на Сайте. После нажатия на кнопку **«Подписать ЭП и опубликовать»**;

7) формирование результатов рассмотрения результатов независимой оценки и предложений об улучшении качества

Для формирования результатов рассмотрения результатов независимой оценки и предложений об улучшении качества нажмите на пункт меню «Результаты рассмотрения».

Отображается страница «Сведения о результатах рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложений об улучшении качества их деятельности».

Для формирования результатов рассмотрения нажмите на кнопку редактировать в строке записи с результатами независимой оценки.

«Формирование сведений о результатах рассмотрения результатов независимой оценки».

Вкладка «Общая информация»

Страница содержит вкладки «Общая информация» и «В разрезе организаций». По умолчанию отображается вкладка «Общая информация». Заполните обязательные поля на вкладке, прикрепите документы, нажмите на кнопку «Далее». Отображается вкладка «В разрезе организаций».

Вкладка «В разрезе организаций»

Нажмите на наименование организации в блоке «Организация». В отобразившихся слева блоках «Результаты рассмотрения результатов независимой оценки организации» (обязательный для заполнения) и «Планы по улучшению качества работы организации» заполните поля для ввода информации.

Для размещения информации – нажмите на кнопку **«Подписать ЭП и опубликовать»**;

8) формирование иной информации (при наличии)

Для формирования иной информации нажмите на пункт меню «Иная информация».

Отображается страница «Сведения об иной информации и документам по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями».

Для формирования сведений о нормативных документах нажмите на гиперссылку «Нормативные документы по вопросам проведения независимой оценки». Отображается страница «Формирование иной информации и документов по вопросам проведения независимой оценки качества».

Для формирования информации о документе нажмите на кнопку «Добавить». Отображается страница «Формирование информации о документе (нормативном правовом (правовом) акте, решении)».

Заполните обязательные поля на странице, прикрепите файл. Для размещения информации, ее подписания и публикации нажмите на кнопку **«Подписать ЭП и опубликовать»**.