



## ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 августа 2015 года № 444

г. Анадырь

О формировании системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе

В целях реализации Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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», Правительство Чукотского автономного округа

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о формировании системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Определить уполномоченными исполнительными органами государственной власти Чукотского автономного округа, осуществляющими функции по организации проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги:

1) Департамент социальной политики Чукотского автономного округа, осуществляющий функции и полномочия учредителя государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания и охраны здоровья;

2) Департамент образования, культуры и молодежной политики Чукотского автономного округа, осуществляющий функции и полномочия учредителя государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования;

3) Комитет по спорту и туризму Чукотского автономного округа, осуществляющий функции и полномочия учредителя государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта.

3. Департаменту социальной политики Чукотского автономного округа (Жукова А.Г.) образовать при указанном Департаменте общественный совет по обеспечению проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе.

4. Рекомендовать Главам муниципальных районов и городского округа Анадырь Чукотского автономного округа организовать работу по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта.

5. Признать утратившими силу:

1) Постановление Правительства Чукотского автономного округа от 27 июня 2013 года № 245 «Об уполномоченных исполнительных органах государственной власти Чукотского автономного округа по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги»;

2) Постановление Правительства Чукотского автономного округа от 14 августа 2013 года № 313 «О внесении изменений в Постановление Правительства Чукотского автономного округа от 27 июня 2013 года № 245».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Департамент социальной политики Чукотского автономного округа (Жукова А.Г.).

Председатель Правительства

Р.В. Копин

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о формировании системы независимой оценки качества работы**  
**государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры,**  
**социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической**  
**культуры и спорта в Чукотском автономном округе**

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе (далее – учреждения).

2. Участниками системы независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги, являются:

общественный совет при Департаменте социальной политики Чукотского автономного округа по обеспечению проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе (далее – общественный совет);

Департамент социальной политики Чукотского автономного округа, Департамент образования, культуры и молодёжной политики Чукотского автономного округа, Комитет по спорту и туризму Чукотского автономного округа (далее – исполнительные органы государственной власти Чукотского автономного округа);

граждане – получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители;

государственные учреждения;

организация-оператор, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями (далее – организация-оператор);

попечительские советы учреждений;

всероссийские и региональные общественные организации и объединения;

экспертные сообщества;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации.

3. Этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений.

1) на первом организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:

а) исполнительные органы государственной власти Чукотского автономного округа в целях создания условий для проведения независимой оценки качества работы подведомственных учреждений:

формируют общественный совет;

обеспечивают техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности подведомственных им учреждений, качестве предоставляемых услуг и удовлетворённости результатами получения услуг на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Чукотского автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальных сайтах учреждений;

б) общественный совет:

определяет перечни учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка;

оформляет решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями;

устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг учреждениями (дополнительно к установленным федеральным законодательством);

осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями;

представляет в уполномоченный исполнительный орган государственной власти Чукотского автономного округа (в соответствии с подведомственностью учреждения) результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

2) на втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

а) исполнительный орган государственной власти Чукотского автономного округа, осуществляющий функции и полномочия учредителя организации-оператора:

включает в государственное задание организации-оператора выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чукотского автономного округа;

при необходимости предоставляет организации-оператору общедоступную информацию о деятельности учреждений, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения);

б) организация-оператор:

анализирует нормативную правовую базу о предоставлении учреждениями 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 учреждениями услуг, анкеты;

3) на третьем этапе осуществляется сбор информации о качестве работы учреждений (далее - информация), в том числе:

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;

4) на четвертом этапе анализируется и оценивается качество работы учреждений, осуществляются следующие мероприятия:

а) организация-оператор:

систематизирует полученную информацию о качестве работы учреждений;

выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности учреждений;

проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

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

производит расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирует рейтинги;

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

б) исполнительные органы государственной власти Чукотского автономного округа в пределах компетенции:

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

организуют общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы подведомственных учреждений и рассматривают предложения по улучшению качества их работы;

размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы учреждений, в составе и порядке, установленном уполномоченным

Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Чукотского автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», после их одобрения общественным советом;

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы подведомственных учреждений;

направляют подведомственным учреждениям, 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 учреждений, в которых проведена независимая оценка качества работы.

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

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

2) размещают план мероприятий на официальном сайте Чукотского автономного округа, официальном сайте своего учреждения и обеспечивают его выполнение.

5. План включает в себя разделы, предусматривающие:

1) наименование мероприятия, направленного на улучшение качества работы учреждения;

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

3) срок реализации мероприятия;

4) ответственного исполнителя;

5) результат реализации мероприятия;

6) показатели, характеризующие результат реализации мероприятия.

6. Результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений направлены на:

1) обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов, для обеспечения возможности получателями услуг реализации права выбора конкретного учреждения для получения услуг;

2) определение результативности деятельности учреждений и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

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

Подготовил:  
(с учетом замечаний и предложений)

С.М. Шарафутдинова

Согласовано:

Е.Н. Зубарева

А.Г. Боленков

И.Ю. Рябухина

А.П. Медведева

О.В. Коновалова

Л.Э. Горенштейн

Разослано: дело, ГГПУ, ОУ, Департамент социальной политики Чукотского автономного округа; Департамент образования, культуры и молодежной политики Чукотского автономного округа, Комитет по спорту и туризму Чукотского автономного округа; Главам муниципальных районов и городского округа Анадырь Чукотского автономного округа, Счетная палата Чукотского автономного округа, редакция газеты «Крайний Север», Прокуратура Чукотского автономного округа, Управление Минюста Российской Федерации по Магаданской области и Чукотскому автономному округу, Конституционный суд РФ, Дума Чукотского автономного округа, Центр специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Магаданской области, ООО «Система»

