

## **Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия**

1. Настоящие Порядок определяет правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.

2. Под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются учреждения, подведомственные Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия, оказывающие услуги населению в сфере социальной защиты населения (далее - учреждения).

3. Независимая система оценки качества работы учреждений включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления учреждениями социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности.

4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждений Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия (далее - Министерство), осуществляет контроль за выполнением учреждениями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов, а также сведений о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного задания установлены федеральными законами.

5. В целях обеспечения проведения оценки качества работы учреждений Министерство:

образовывает общественный совет в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Бурятия.

Общественный совет вправе:

формировать перечень учреждений для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

определять критерии эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждении;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

устанавливать порядок оценки качества работы учреждений на основании определенных критериев эффективности работы учреждений;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

изучать общественное мнение, результаты оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

6. В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные Общественным советом с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Министерства;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждения и утверждают этот план по согласованию с Министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивают их выполнение.