



426011, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Бородина, 21
Тел. (3412) 665-200, факс: (3412) 658-361, e-mail: gkt@mintrud.udmlink.ru, http://mintrud.udmurt.ru

08.06.2015 № 07-08/2585
На № _____ от _____

Руководителям исполнительных
органов государственной власти
Удмуртской Республики
(по списку)

Главам администраций
муниципальных
образований Удмуртской Республики

В целях формирования системы независимой оценки качества работы социальных учреждений, Министерству труда и миграционной политики Удмуртской Республики поручается координация деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в Удмуртской Республике.

С целью информационного содействия Минтруд Удмуртии подготовил информационные материалы (приложение №1) для организации работы по проведению независимой оценки качества.

Для проведения мониторинга выполнения мероприятий по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями и учета ее результатов в работе по совершенствованию деятельности этих организаций направляем форму ежемесячного отчета. (Приложение №2).

Отчет в адрес Минтруда Удмуртии просим представлять ежемесячно нарастающим итогом до **5 числа месяца** следующего за отчетным, начиная с отчетности за июль 2015 года, на электронный адрес moa@mintrud.udmlink.ru.

Кроме того, просим в срок до 15 июня 2015 года сообщить сведения об ответственном лице (ФИО, телефон, электронный адрес) за организацию независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта.

Форма мониторинга размещена на сайте Министерства труда и миграционной политики Удмуртской Республики <http://mintrud.udmurt.ru/> в разделе: Главная / Подраздел: Деятельность / Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги / Мониторинг формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги /.

Министр

Н.Н.Губская

**Информация
по формированию независимой системы оценки качества работы
государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в
Удмуртской Республике.**

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы (далее-НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями культуры, учреждениями и предприятиями социального обслуживания, медицинскими организациями, образовательными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Цель проведения НОК- повышение качества и эффективности оказания социальных услуг.

2. Важность задачи создания системы независимой оценки качества социальных учреждений отмечена в майских Указах и в декабрьских Посланиях Президента РФ в 2013-2014 годах. Президент РФ отметил, что система независимой оценки качества социальных учреждений позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.

3. Правовой базой проведения НОК являются

- **Федеральный закон от 21 июня 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,**

- **Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 года №487-р (ред. от 20 января 2015 года) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»**

- **Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг:**

• **приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован в Минюсте России 22 декабря 2014 г., № 35321)**

• **приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (зарегистрирован в Минюсте России 19 января 2015 г., № 35579)**

• **приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован в Минюсте России 2 февраля 2015 г., № 35837)**

• **приказ Минкультуры России от 2 февраля 2015 г. № 196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»**

• приказ Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (зарегистрирован в Минюсте России 20 марта 2015 г., № 36494)

- Об установлении требований к содержанию и форме информации организаций для проведения НОК:

• *в сфере социального обслуживания* - приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Минюсте России 2 декабря 2014 г., № 35056)

• *в сфере охраны здоровья* – приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в сети Интернет» (зарегистрирован в Минюсте России 20 февраля 2015 г., № 36153)

• *в сфере образования* – приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (зарегистрирован в Минюсте России 4 августа 2014 г., № 33423)

• *в сфере культуры* - приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»

4. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социальной сферы предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений и предприятий социальной сферы; удовлетворенность качеством оказания услуг.

5. Участниками НОК являются: федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики, органы местного самоуправления Удмуртской Республики, Общественные советы по проведению независимой оценки, организации-операторы.

6. Федеральные органы исполнительной власти устанавливают показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества в соответствующей сфере, требования к содержанию и форме информации организаций для проведения НОК:

7. Исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления Удмуртской Республики:

- обеспечивают реализацию Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» (Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 года №487-р (ред. от 20 января 2015 года), создают условия для организации проведения НОК (материально-техническое обеспечение работы общественных советов);
- **ИОГВ** осуществляют информационно-методическое содействие органам местного самоуправления по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг муниципальными организациями на территории Удмуртской Республики;
- создают разделы о НОК на своих официальных сайтах (нормативное правовое обеспечение НОК, Положение об общественном совете, состав общественного совета, сведения о заседаниях общественного совета; перечень организаций, подлежащих НОК в соответствующем периоде, результаты проведения НОК, планы по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, обеспечение технической возможности выражения мнений получателей услуг и др.);
- по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют 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).
- формируют общественные советы по проведению НОК;
- рассматривают информацию о результатах НОК и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций
- формируют и реализуют планы мероприятий по улучшению качества работы организаций по результатам независимой оценки
- информируют общественные советы о принятых мерах.
- контролируют размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» государственными (муниципальными) организациями, учредителями которых являются, информации, установленной Приказами федеральных органов исполнительной власти
(*в сфере социального обслуживания - приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Минюсте России 2 декабря 2014 г., № 35056)*)

• *в сфере охраны здоровья* – приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в сети Интернет» (зарегистрирован в Минюсте России 20 февраля 2015 г., № 36153)

• *в сфере образования* – приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (зарегистрирован в Минюсте России 4 августа 2014 г., № 33423)

• *в сфере культуры* - приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»).

8. Общественные советы по проведению независимой оценки

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом государственной власти, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Общественные советы:

- **определяют перечни организаций**, в отношении которых проводится НОК (разработать критерии отбора организаций для участия в НОК);
- **формируют предложения** для разработки технического задания для отбора организации-оператора;
- **осуществляют НОК** с учетом информации, представленной оператором;
- **представляют в ИОГВ и ОМС** результаты НОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- **имеют право разрабатывать** дополнительные к установленным на федеральном уровне критерии.

9. Организация-оператор:

- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями;
- **подготавливает проекты результатов НОК**, включая проекты рейтингов организаций для рассмотрения и принятия решений Общественным советом.

В связи с принятием Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ в республике необходимо провести следующие мероприятия:

1. ИОГВ и ОМС подготовить нормативные акты о формировании общественных советов по проведению независимой оценки качества (далее-НОК) оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и утвердить положения о них или наделить функциями по проведению НОК оказания услуг действующие общественные советы.

2. В случае принятия нормативных актов в соответствии с утратившим силу Постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», их следует привести в соответствие с положением ФЗ от 21 июля 2014 года №256-ФЗ.

3. На своих официальных сайтах в сети «Интернет» ИОГВ, ОМС, организации должны обеспечить техническую возможность выражения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, спорта (напр., размещение электронных анкет по оценке качества предоставления услуг).

4. Обеспечить информационное сопровождение проведения НОК оказания услуг организациями социальной сферы:

- провести информационные кампании в средствах массовой информации, в т.ч. в сети «Интернет», о проведении НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;
- создать на официальных сайтах ИОГВ Удмуртской республики в сети «Интернет» разделы по независимой оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы;
- разместить информацию о деятельности общественного совета по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте ИОГВ, ОМС при котором он создан;
- разместить информацию о результатах НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), на официальных сайтах ИОГВ, ОМС. Доступ на сайт www.bus.gov.ru обеспечен с апреля 2015 года.

5. Выбрать организации- операторы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы

(выбор по государственному контракту, в рамках государственного задания, др.).

6. Вести мониторинг по созданию условий для проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, спорта и образования и проведению НОК в соответствии с положениями 256-ФЗ, выработке предложений по улучшению работы организаций и их реализации.

7. Предоставить информацию о независимой оценке качества в информационно аналитическую систему «Мониторинг выполнения мероприятий по повышению оплаты труда работников» ежегодно до 11 января и 5 июля (в соответствии с разделом 3 приложения 2 приказа Минтруда России от 31. Мая 2013 года №234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных(муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы).

В качестве информационной поддержки:

на официальном сайте Минтруда России создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» <http://www.rosmintrud.ru/nsok>, на котором размещается следующая информация:

- нормативно-правовые акты и методические документы
- итоги реализации НОК (обзоры практики и результатов НОК)
- опыт регионов
- результаты проведения «контрольных закупок»
- обучение
- типовые вопросы и ответы на них

**Мониторинг выполнения мероприятий
по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями
и учета ее результатов в работе по совершенствованию деятельности этих организаций за 2015 год
по состоянию на 01 _____ 2015 года**

наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Удмуртской Республики

№ п/п	Мероприятие	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемый результат	Отчет об исполнении
1.	Принятие нормативных актов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта:				
1.1.	формирование общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг (или наделение функциями по проведению независимой оценки качества оказания услуг такими организациями действующих общественных советов)	Исполнительные органы государственной власти (ИОГВ УР), органы местного самоуправления (ОМСУ УР) Удмуртской Республики	2 квартал 2015 г.	правовые акты ИОГВ УР, ОМСУ УР	
1.2.	принятие положения (внесение изменений в действующие положения) об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями	ИОГВ УР, ОМСУ УР	2 квартал 2015 г.	правовые акты ИОГВ УР, ОМСУ УР	
1.3.	определение организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы (выбор по государственному контракту, в рамках государственного задания, другое); сроки выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации	ИОГВ УР, ОМСУ УР	2 квартал 2015 г.	правовые акты ИОГВ УР, ОМСУ УР	
2.	Работа общественного совета (общественных советов) по вопросам проведения независимой оценки в 2015 году:				

№ п/п	Мероприятие	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемый результат	Отчет об исполнении
2.1.	<p>формирование перечня организаций для независимой оценки и график ее проведения в 2015 году по показателям, утвержденным федеральными органами исполнительной власти (определить критерий отбора организаций, участвующих в независимой оценке, показать количество организаций и их долю в общей численности организаций)</p>	общественный совет	2 квартал 2015 г.	предложения для ИОГВ УР, ОМСУ УР	
2.2.	<p>утверждение общественным советом результатов независимой оценки</p>	общественный совет	по мере готовности	предложения для ИОГВ УР, ОМСУ УР	
3.	<p>Открытость информации о деятельности организаций и результатах независимой оценки:</p>				
3.1.	<p>создание на официальном сайте раздела "Независимая система оценки качества работы организаций социальной сферы"</p>	ИОГВ УР, ОМСУ УР	2 квартал 2015 г.	ведение специального раздела по независимой оценке	
3.2.	<p>взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, в том числе проведение информационно-разъяснительной работы среди населения о независимой оценке качества и возможности участия в ней самих граждан-потребителей услуг</p>	ИОГВ УР, ОМСУ УР	постоянно	информирование граждан о независимой оценке качества	
3.3.	<p>обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о качестве оказываемых услуг на официальном сайте органа исполнительной власти. Результаты изучения мнения граждан в ходе электронного опроса (основные недостатки, проблемы по мнению потребителей)</p>	ИОГВ УР, ОМСУ УР	2 квартал 2015 г.	ведение электронного опроса граждан на официальных сайтах	
3.4.	<p>обеспечение на сайтах организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта открытости и доступности информации о своей деятельности</p>	организации	постоянно	размещение информации на официальном сайте	
3.5.	<p>размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	ИОГВ УР, ОМСУ УР	постоянно (начиная с 1 сентября 2015 г.)	публикация результатов независимой оценки	

№ п/п	Мероприятие	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемый результат	Отчет об исполнении
3.6.	размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru)	ИОГВ УР, ОМСУ УР	постоянно (начиная с 1 сентября 2015 г.)	публикация результатов независимой оценки	
4.	Учет результатов независимой оценки:			информирование об учете результатов независимой оценки открытых источников (в том числе на официальных сайтах)	
4.1.	организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта при выработке мер по совершенствованию работы этих организаций, поступающей от общественного совета	ИОГВ УР, ОМСУ УР	постоянно		
4.2.	рассмотрение поступившей из общественного совета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта и принятие мер по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы с учетом предложений общественного совета	ИОГВ УР, ОМСУ УР	в течение месяца со дня поступления информации	рассмотрение информации, принятие решений	
5.	Информационное сопровождение функционирования независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования:				
5.1.	организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и спорта	ИОГВ УР, ОМСУ УР	по мере необходимости	проведение публичных мероприятий	
5.2.	организация мероприятий (круглых столов, конференций) для распространения лучших практик проведения независимой оценки качества оказания услуг и выработки предложений по совершенствованию проведения такой оценки с участием общественных организаций	ИОГВ УР, ОМСУ УР	по мере необходимости	проведение публичных мероприятий	