



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18 июля 2014 года № 263-п

Ханты-Мансийск

О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», согласно распоряжению Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 декабря 2013 года № 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 **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2. Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаменту образования и молодёжной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обеспечить проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, в соответствующей сфере деятельности.

Исполняющий обязанности
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



Г.Ф.Бухтин

Приложение
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 18 июля 2014 года № 263-п

**Положение
о формировании системы независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре**

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, здравоохранения, образования (далее – автономный округ, организации, оказывающие социальные услуги).

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

общественные советы при отраслевых исполнительных органах государственной власти автономного округа (далее – общественные советы);

отраслевые исполнительные органы государственной власти автономного округа;

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

организации, оказывающие социальные услуги;

специализированные рейтинговые агентства (организации-операторы);

попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций, оказывающих социальные услуги;

всероссийские, региональные и муниципальные общественные организации и объединения;

экспертные сообщества;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации.

3. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

3.1. На первом организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:

отраслевые исполнительные органы государственной власти автономного округа проводят организационные мероприятия, обеспечивающие проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в том числе обеспечивают

техническую возможность проведения опроса получателей социальных услуг о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, и удовлетворённости результатами получения социальных услуг на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа в информационной телекоммуникационной сети Интернет и официальных сайтах организаций, оказывающих социальные услуги;

общественные советы:

формируют перечни организаций, оказывающих социальные услуги, для проведения независимой оценки качества их работы;

определяют критерии и показатели независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;

устанавливают порядок и периодичность проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на основании утверждённых ведомственными правовыми актами методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

3.2. На втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

отраслевые исполнительные органы государственной власти автономного округа:

размещают заказ для государственных нужд в соответствии с законодательством Российской Федерации по определению организации-оператора по проведению мониторинга деятельности организаций, оказывающих социальные услуги (далее – организация-оператор), для формирования рейтингов;

общественные советы:

принимают участие в определении организации-оператора, организуют работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги, в том числе сформированного получателями социальных услуг, попечительскими (общественными, наблюдательными) советами организаций, оказывающих социальные услуги, общественными организациями, профессиональными сообществами, экспертными сообществами, средствами массовой информации;

организация-оператор:

анализирует нормативную правовую базу о предоставлении организациями социальных услуг, мнения экспертов, получателей социальных 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 социальных услуг, анкеты.

3.3. На третьем этапе - сбор информации о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее – информация), осуществляются следующие мероприятия:

организация-оператор:

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

проводит анкетирование (опросы) получателей социальных 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 - анализ и оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляются следующие мероприятия:

организация-оператор:

систематизирует полученную информацию о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги;

выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций, оказывающих социальные услуги;

проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

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

производит расчёт интегральной оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и формирует рейтинги;

направляет в отраслевой исполнительный орган государственной власти автономного округа информацию о результатах независимой оценки работы организаций, оказывающих социальные услуги, 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 социальных услуг.

4. Отраслевые исполнительные органы государственной власти автономного округа:

организуют общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и рассматривают предложения по улучшению качества их работы;

размещают результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в том числе рейтинги и методики их формирования на официальном сайте исполнительного

органа государственной власти автономного округа, после их одобрения общественным советом.

5. Отраслевые исполнительные органы государственной власти автономного округа:

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;

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

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

6. Организации, оказывающие социальные услуги, в которых проведена независимая оценка качества их работы:

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

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

6.1. План включает в себя разделы, предусматривающие:

наименование мероприятия, направленного на улучшение качества работы организации, оказывающей социальные услуги;

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

срок реализации мероприятия;

ответственного исполнителя;

результат реализации мероприятия;

показатели, характеризующие результат реализации мероприятия.

7. Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, направлены на:

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

определение результативности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

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

