

Проект Постановления Правительства РФ

О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

- порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее – Порядок);
- план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы (далее – План).

2. Установить, что Порядок, утвержденный настоящим постановлением, применяется с 1 января 2014 года.

3. Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерству образования и науки Российской Федерации, Министерству культуры Российской Федерации, Министерству здравоохранения Российской Федерации, Министерству спорта Российской Федерации обеспечить реализацию Плана, утвержденного настоящим постановлением.

4. Определить Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации координатором по реализации Плана, утвержденного настоящим постановлением.

5. Рекомендовать высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации при формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, руководствоваться Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

6. Установить, что финансирование мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляется за счет средств соответствующих бюджетов.

Председатель Правительства Российской Федерации
Д. Медведев

Утвержден
постановлением Правительства
Российской Федерации
от _____ 2013 г. № ____

Порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

1. Настоящий Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на основе выявления мнения граждан-потребителей услуг, общественных организаций, экспертов (далее – общественное мнение) в целях повышения качества работы данных организаций.

2. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества работы), проводится общественными советами, состав которых формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона «Об Общественной палате Российской Федерации».

Общественные советы могут быть созданы федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее – общественные советы).

Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета, созданного федеральным органом исполнительной власти, утверждается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета, созданного органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, утверждается в порядке, установленном законодательством субъектов Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления соответственно.

3. Для целей настоящего Порядка под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения, социального обслуживания (далее – учреждения).

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа), а также за счет средств иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений для проведения оценки качества работы организаций и формирования рейтингов их деятельности.

4. Оценка качества работы учреждений включает следующие основные этапы её проведения:

формирование перечня учреждений и критериев эффективности их деятельности;

сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

формирование рейтингов деятельности учреждений;

общественное обсуждение результатов оценки качества работы учреждений;

подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и их реализация.

5. Общественный совет при проведении оценки качества работы учреждений:

5.1. Формирует с учетом региональной специфики перечень учреждений для проведения оценки качества их работы, в первую очередь, оказывающих наиболее массовые типовые услуги для населения.

5.2. Определяет критерии эффективности работы учреждений, которые могут характеризовать:

а) доступность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг;

б) комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг;

в) доступность получения услуг в учреждении для граждан пожилого возраста и инвалидов;

г) время ожидания в очереди при получении услуги;

д) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

5.3. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы учреждений, в том числе с помощью он-лайн голосования в сети «Интернет», «телефонов доверия», «горячих линий», анкетирования.

5.4. Определяет порядок оценки качества работы учреждений на основании критериев эффективности работы учреждений, определенных общественным советом (например, оценка по 5-ти балльной шкале).

5.5. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений, а также формирует не реже одного раза в два года рейтинги их деятельности или направляет предложения о привлечении исполнителей для выполнения работ по организации выявления общественного мнения и формированию рейтингов федеральному органу исполнительной власти, органу исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органу местного самоуправления соответственно.

5.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации.

5.7. Направляет в федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя учреждений (далее – орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя), учреждения:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для граждан-потребителей услуг (виды услуг и порядок их предоставления, стандарты оказания услуг, кодексы профессиональной этики и другие сведения);

б) информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги их деятельности;

в) предложения об улучшении качества работы учреждения.

6. В целях создания условий для проведения оценки качества работы учреждений, а также улучшения их деятельности:

6.1. Учреждение:

а) обеспечивает открытость и доступность информации, необходимой для граждан-потребителей услуг, с учетом предложений общественного совета;

б) размещает на официальном сайте в сети «Интернет» результаты общественного мнения о качестве работы учреждения, рейтинги деятельности учреждения;

в) рассматривает результаты оценки качества работы учреждения и разрабатывает предложения по улучшению качества услуг, в том числе с участием попечительского совета (при его наличии).

6.2. Орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:

а) обеспечивает предоставление учреждением информации, необходимой для граждан-потребителей услуг, с учетом предложений общественного совета;

б) осуществляет размещение государственного (муниципального) заказа на выполнение работ по организации выявления общественного мнения о качестве работы учреждений и формированию рейтингов их деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

в) размещает на официальном сайте в сети «Интернет» информацию о результатах общественного мнения о качестве работы учреждений, рейтинги деятельности учреждений;

г) поощряет учреждения, которые определены лучшими по итогам рейтинга;

д) разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом предложений общественного совета, и информирует общественный совет о ходе их реализации с размещением данной информации на официальном сайте в сети «Интернет».