

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Кабардино-Балкарской Республики
от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП

ПОЛОЖЕНИЕ
о формировании системы независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих услуги в сфере культуры,
социального обслуживания, охраны здоровья, образования,
физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике (далее – организации).

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

общественные советы при исполнительных органах государственной власти Кабардино-Балкарской Республики (далее - общественные советы);

Министерство труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики, Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, Министерство образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, Министерство культуры Кабардино-Балкарской Республики, Министерство спорта Кабардино-Балкарской Республики (далее - исполнительные органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики);

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

организации;

специализированные рейтинговые агентства (организации-операторы);

попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций;

всероссийские, региональные и муниципальные общественные организации и объединения;

экспертные сообщества;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации.

3. Независимая оценка качества работы организаций проводится в несколько этапов.

3.1. На первом (организационном) этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.1.1. исполнительные органы государственной власти Кабардино-

Балкарской Республики в целях создания условий для проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций:

формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг либо возлагают данные полномочия на существующие общественные советы;

обеспечивают техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности результатами получения услуг на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

3.1.2. общественные советы:

определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным федеральным законодательством);

осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями;

представляют в уполномоченный исполнительный орган государственной власти Кабардино-Балкарской Республики результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3.2. На втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.2.1. исполнительные органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики:

заключают государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями с организацией-оператором по проведению мониторинга деятельности организаций (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

по результатам заключения государственных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют организации-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);

3.2.2. общественные советы:

формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным исполнительным органом государственной власти **Кабардино-Балкарской Республики** с организацией-оператором;

3.2.3. организация-оператор:

анализирует **нормативно-правовую** базу о предоставлении организациями 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 организациями услуг, анкеты.

3.3. На третьем этапе осуществляется сбор информации о качестве работы организаций (далее – информация).

Организация-оператор:

осуществляет сбор информации **и ее** 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.

3.4. На четвертом этапе анализируется и оценивается качество работы организаций, осуществляются следующие мероприятия:

3.4.1. организация-оператор:

систематизирует полученную информацию о качестве работы организаций;

выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций;

проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности **организаций** с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

производит расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирует рейтинги;

направляет в исполнительный орган государственной власти Кабардино-Балкарской Республики информацию о результатах независимой оценки работы организаций, 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 услуг;

3.4.2. исполнительные органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики:

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

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

размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы **организаций** в составе и порядке, установленных **уполномоченным** Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Кабардино-Балкарской Республики в сети **«Интернет»** после их одобрения общественным советом;

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций;

направляют подведомственным организациям, 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 организаций, в которых проведена независимая оценка качества работы.

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

разрабатывают на основании предложений исполнительного органа государственной власти Кабардино-Балкарской Республики план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – план мероприятий) и утверждают его по согласованию с исполнительным органом государственной власти Кабардино-Балкарской Республики;

размещают план мероприятий на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и официальном сайте своей организации в сети «Интернет» и обеспечивают его выполнение.

4.1. План включает в себя разделы, предусматривающие:

наименование мероприятия, направленного на улучшение качества работы организации;

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

срок реализации мероприятия;

ответственного исполнителя;

результат реализации мероприятия;

показатели, характеризующие результат реализации мероприятия.

5. Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций направлены на:

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

определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

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