

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от «13» мая 2019 года

№ ОД-66

Мурманск

**О внесении изменений в Типовой порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования**

В целях реализации норм Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Закона Мурманской области от 25.12.2018 № 2340-01-ЗМО «О внесении изменений в Закон Мурманской области «О Правительстве Мурманской области» **п р и к а з ы в а ю:**

внести изменения в Типовой порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, утвержденный приказом Министерства экономического развития Мурманской области от 08.12.2014 № ОД-183 (в редакции приказа от 22.05.2018 № ОД-41), изложив его в новой редакции согласно приложению.

**И.о. министра  
экономического развития  
Мурманской области**



**А.В. Шпак**

*12.05.2019*

**Типовой порядок проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг на территории Мурманской области  
организациями в сфере культуры, социального обслуживания,  
охраны здоровья и образования**

**I. Общие положения**

1.1. Типовой порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (далее соответственно – независимая оценка, организации социальной сферы) разработан в целях оказания методической помощи общественным советам по проведению независимой оценки, созданным при исполнительных органах государственной власти Мурманской области (далее – ИОГВ), в организации проведения независимой оценки.

1.2. Под независимой оценкой понимается система мероприятий по оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, проводимых общественными советами по проведению независимой оценки на основе установленных критериев и показателей качества, общедоступной информации о деятельности организаций, а также результатов исследования, предоставленных организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – оператор независимой оценки).

1.3. Независимая система оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является одной из форм общественного контроля, регулируемой соответствующей нормативно-правовой и методической базой.

Независимая оценка проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий их оказания;
- повышения качества деятельности организаций социальной сферы.

1.4. Перечень организаций для проведения независимой оценки на текущий период определяется общественным советом по проведению независимой оценки.

1.5. Независимая оценка проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года по решению общественного совета по проведению независимой оценки.

Сроки проведения независимой оценки на текущий период устанавливаются Планом мероприятий по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области

организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области.

1.6. Порядок проведения независимой оценки разрабатывается общественным советом с учетом методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соответствующей сферы, утвержденных приказом уполномоченного федерального органа исполнительной власти, а также положений настоящего Типового порядка и актуализируется при необходимости.

1.7. Результатом проведения независимой оценки являются:

- рейтинги организаций;
- планы организаций социальной сферы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – планы по устранению недостатков);
- контроль за выполнением организациями социальной сферы планов по устранению недостатков.

## **II. Участники независимой оценки**

2.1. Участниками (субъектами и объектами) независимой оценки являются:

- ИОГВ, осуществляющие реализацию государственной политики в социальной сфере;
- Министерство экономического развития Мурманской области как координатор работы по формированию независимой системы оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в Мурманской области;
- общественные советы по проведению независимой оценки;
- организации культуры, медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, организации социального обслуживания и организации, осуществляющие образовательную деятельность, учредителями которых являются ИОГВ (органы местного самоуправления) Мурманской области, негосударственные организации, оказывающие услуги в социальной сфере за счет средств областного либо муниципального бюджетов;
- оператор независимой оценки, определяемый в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- органы местного самоуправления (при необходимости);
- потребители услуг организаций социальной сферы (в отдельных случаях родственники и члены их семей, законные представители получателей услуг).

2.2. ИОГВ осуществляют:

- организационно-техническое сопровождение работы общественного совета по проведению независимой оценки;

- обеспечение доступности и открытости информации о работе организаций социальной сферы и оказываемых ими услугах, в том числе размещение информации на официальном сайте организации либо ИОГВ (органа местного самоуправления), а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (далее – сайт ГМУ);
- содействие оператору независимой оценки во взаимодействии с организациями социальной сферы и общественным советом по проведению независимой оценки,
- популяризацию и распространение информации о проведении независимой оценки в средствах массовой коммуникации (СМИ, сеть Интернет, паблики в социальных сетях, информационные стенды и прочее) в целях максимального охвата получателей услуг обследованием, проводимым в рамках независимой оценки;
- формирование и утверждение планов по устранению недостатков в соответствии с формой, утвержденной Правительством Российской Федерации, совместно с органами местного самоуправления (при необходимости);
- организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование граждан о принятых мерах на официальном сайте ИОГВ (органов местного самоуправления), организаций, сайте ГМУ;
- контроль исполнения организациями социальной сферы планов по устранению недостатков, а также реализацию мер по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки;
- направление в Министерство экономического развития Мурманской области отчета о реализации мер воздействующего характера в отношении организаций, занявших высшие и низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг, с приложением документов, подтверждающих данные меры (копии грамот, протоколы заседаний и рабочих встреч, планы проверок и т.д.);
- ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта ГМУ и их отзывов, использование его результатов в управленческой и организационно-кадровой работе для принятия решений в отношении руководителей организаций социальной сферы;
- подготовку материалов для обязательного публичного отчета Губернатора Мурманской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Мурманской области, в соответствии с формой, утвержденной Правительством Российской Федерации, и направляют их в Министерство экономического развития Мурманской области.

2.3. Министерство экономического развития Мурманской области осуществляет:

- согласование совместно с ИОГВ разработанных оператором форм для проведения сбора первичной информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы и итогового отчета о результатах сбора и обобщения информации;

- распространение информации о проведении независимой оценки в средствах массовой информации и сети Интернет, популяризация сайта ГМУ;

- подготовку ежегодного обязательного публичного отчета Губернатора Мурманской области о результатах независимой оценки в Мурманской областной Думе.

2.4. Проведение независимой оценки осуществляет общественный совет по проведению независимой оценки.

В соответствии с Типовым положением об общественном совете по проведению независимой оценки, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области, общественный совет выполняет следующие задачи и функции по проведению независимой оценки:

- определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

- участие в рассмотрении проекта документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого с оператором независимой оценки;

- осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями с учетом информации, представленной оператором независимой оценки;

- представление в ИОГВ результатов независимой оценки, а также предложений об улучшении качества деятельности организаций;

- рассмотрение иных вопросов в рамках проведения независимой оценки, предусмотренных действующим законодательством, в том числе участие в применении результатов независимой оценки.

2.5. Оператором независимой оценки осуществляются:

- сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы;

- подготовка и предоставление в Министерство экономического развития Мурманской области аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

### **III. Процедура проведения независимой оценки**

Процедура проведения независимой оценки предусматривает три этапа: организационно-подготовительный, полевой, аналитический.

#### IV. Организационно-подготовительный этап независимой оценки

Организационно-подготовительный этап включает следующие мероприятия:

4.1. Формирование перечня организаций для проведения независимой оценки.

*Примечание: в целях повышения эффективности исследования организации, определенные в качестве объектов независимой оценки, группируются в соответствии с направлениями (спецификой) деятельности.*

4.2. Разработка и актуализация Порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (при необходимости).

В Порядке проведения независимой оценки общественным советом по проведению независимой оценки устанавливаются:

– предусмотренные законодательством критерии оценки качества условий оказания услуг\*;

*Примечание:*

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (за исключением организаций в сферах образования и культуры);
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.
- перечень показателей, характеризующих критерии качества, установленный уполномоченным федеральным органом государственной власти;
- порядок формирования рейтинга организаций социальной сферы по результатам независимой оценки;
- порядок формирования предложений по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы;
- порядок участия общественного совета по проведению независимой оценки в применении результатов независимой оценки.

4.3. Определение оператора независимой оценки в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

#### V. Полевой этап независимой оценки

Полевой этап включает проведение исследовательских процедур оператором независимой оценки и подготовку аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

---

\* Критерий – совокупный признак, являющийся основанием для формирования интегральной оценки качества оказания социальных услуг.

Показатель – раскрывает содержание критерия через объективную, как правило, количественную информацию, позволяющую судить о результатах и качестве работы организации.

Общественный совет по проведению независимой оценки (при необходимости) может принимать участие в проведении полевого этапа независимой оценки.

## VI. Аналитический этап независимой оценки

Аналитический этап включает следующие мероприятия, реализуемые общественным советом по проведению независимой оценки:

6.1. Рассмотрение аналитического отчета оператора независимой оценки о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

6.2. Формирование рейтинга организаций.

*Примечание: рейтинг формируется путем ранжирования организаций по полученным значениям интегральной оценки. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества условий оказания услуг, присваивается первый номер в рейтинге и далее по нисходящей.*

*Рейтинг организаций социальной сферы формируется при наличии в нем не менее 3 организаций, оказывающих аналогичные (сопоставимые) услуги.*

6.3. Подготовка и представление в ИОГВ предложений об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы (в разрезе организаций).

*Примечание: в целях обеспечения соответствия планов по устранению недостатков замечаниям потребителей услуг, выявленным в ходе независимой оценки, рекомендовано включать в перечень рекомендаций максимально конкретизированные предложения.*

*Пример:*

<b>Неконкретизированные предложения общественного совета</b>	<b>Конкретизированные предложения общественного совета</b>
Повышать комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения путем укрепления материально-технической базы учреждения, в т.ч. для маломобильных групп	оборудовать парковку знаками для инвалидов
	приобрести оборудование для эрготерапии
	оборудовать туалет и душевую для маломобильных граждан
	оборудовать входные зоны рельефными элементами для слепых и слабовидящих клиентов
Поддерживать высокий уровень обслуживания в медицинской организации	приобрести средства ориентации для инвалидов по зрению (лупа ручная, сигнальная лента, таблички, указатели)
	обеспечить изменение режима работы душевой на круглосуточный
Обеспечить проведение ремонтных работ в здании организации	обеспечить контроль за соблюдением рациона питания пациентов
	установить кулеры в отделениях
	отремонтировать кнопки экстренного вызова в палатах с лежащими пациентами
Повышать информационную открытость учреждения, актуальность размещаемой информации, в т.ч. на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации	провести ремонт ограждения у здания ДОУ
	публиковать (в том числе в социальных сетях) фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений, выставок

	<i>размещать информацию о предстоящих постановках и мероприятиях в группах организации в социальных сетях</i>
	<i>создать форму «обратной связи» на сайте организации</i>
	<i>опубликовать на сайте организации расписание работы / расписание приема врачей</i>

## **VII. Применение результатов независимой оценки**

7.1. Сформированный рейтинг организаций по итогам независимой оценки публикуется на официальном сайте ИОГВ и сайте ГМУ и используется ИОГВ для принятия мер по улучшению качества деятельности организаций в соответствии с предложениями общественного совета по проведению независимой оценки.

7.2. В целях формирования планов по устранению недостатков ИОГВ направляет предложения общественного совета по проведению независимой оценки в организации, участвующие в независимой оценке, и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных учреждений в социальной сфере, участвовавших в независимой оценке.

7.3. ИОГВ, органы местного самоуправления совместно с организациями социальной сферы, участвовавших в проведении независимой оценки, на основе предложений общественного совета формируют планы по устранению недостатков. При составлении планов по устранению недостатков также учитываются предложения граждан с сайта ГМУ.

Планы по устранению недостатков организаций социальной сферы, занявших низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки, указанных в п. 8.1 настоящего Типового порядка, рассматриваются на заседании общественного совета по проведению независимой оценки.

7.4. Планы по устранению недостатков формируется в отношении всех организаций, участвующих в независимой оценке, независимо от формы собственности (государственные, муниципальные, негосударственные).

В планах по устранению недостатков предусматриваются мероприятия по улучшению показателей деятельности организаций, достигнутых менее чем на 90 %.

Сроки реализации планов по устранению недостатков организаций социальной сферы могут устанавливаться на период от даты завершения текущей независимой оценки до даты завершения последующей независимой оценки.

*Примечание: при формировании планов по устранению недостатков рекомендуется:*

*1) исключить использование обратного порядка формирования планов по устранению недостатков, при котором в результаты независимой оценки включаются мероприятия, предусмотренные планами реализации государственных программ Мурманской области и текущими планами подведомственных организаций (за исключением случаев соответствия предложения общественного совета мероприятию, запланированному учреждением ранее или предусмотренному плану реализации государственной программы);*



2) указывать конкретные мероприятия, при определении сроков реализации мероприятий устанавливать конкретную дату (день, месяц, год) для обеспечения возможности оперативного контроля степени исполнения плана по устранению недостатков;

3) исключить использование следующих групп мероприятий, не оказывающих непосредственного влияния на качество услуг:

– по проведению дальнейшего исследования либо формированию иных планов мероприятий;

*Пример:* провести опрос посетителей об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации об организации, провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях, сформировать план мероприятий по повышению комфортности пребывания в организации.

– не предусматривающих конкретных действий со стороны организаций либо осуществляемых в рамках текущей деятельности;

*Пример:* проводить методологические часы для специалистов по социальной работе.

– не конкретизированных, предполагающих возможность неоднозначной трактовки организациями либо исполнения в различном объеме.

*Пример:* публикация в СМИ информации о деятельности учреждения (какой информации – в целом об учреждении, оказываемых услугах, проводимых мероприятиях? количество публикаций, их периодичность?).

7.5. ИОГВ (органы местного самоуправления) размещают утвержденные планы по устранению недостатков на официальном сайте ИОГВ (органа местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) и сайте ГМУ.

7.6. ИОГВ, органы местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений ежегодно (ежеквартально, в случаях, предусмотренных нормативно правовыми актами ведомственных ИОГВ) проводят анализ исполнения планов по устранению недостатков организаций соответствующей сферы с отдельным рассмотрением исполнения планов по устранению недостатков организаций, занявших низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки.

ИОГВ осуществляют подготовку материалов по исполнению планов по устранению недостатков в целом по сфере в части достигнутых позитивных изменений в работе организаций по итогам независимой оценки и подходов к дальнейшему решению проблемных вопросов, обозначенных потребителями услуг, и направляют отчет в адрес Министерства экономического развития Мурманской области (по запросу).

## **VIII. Меры воздействующего характера в отношении организаций, занявших высшие и низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки**

8.1. ИОГВ (органом местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) по итогам независимой оценки принимаются меры воздействующего характера в отношении 5 организаций, занявших высшие и низшие позиции в рейтинге, при участии в независимой оценке 40 и более организаций и в отношении 3 организаций, занявших высшие и низшие позиции в рейтинге, при участии в независимой оценке менее 40 организаций.

Меры воздействующего характера в отношении организаций, занявших высшие позиции в рейтинге, принимаются в случае, если суммарный балл

организации по итогам независимой оценки составляет более 90 % от максимального значения.

Меры воздействующего характера в отношении организаций, имеющих низшие позиции в рейтинге, принимаются в случае, если суммарный балл организации по итогам независимой оценки составляет менее 70 % от максимального значения.

8.2. В целях поощрения государственных, муниципальных и негосударственных организаций, занявших высшие позиции в отраслевом рейтинге, сформированном по итогам независимой оценки, ИОГВ (орган местного самоуправления в отношении муниципального учреждения) в течение месяца после подведения итогов независимой оценки и размещения ее результатов:

- поощряет руководителей учреждений в соответствии с порядками применения выплат стимулирующего характера за показатели эффективности деятельности руководителей;

- выступает с ходатайством о поощрении организаций и рассмотрении возможности проведения торжественной церемонии вручения памятных адресов, подтверждающих высокое качество оказания услуг, при участии Губернатора Мурманской области либо курирующего заместителя Губернатора Мурманской области;

- проводит мероприятия по информационному продвижению деятельности организаций в СМИ.

8.3. В целях стимулирования государственных, муниципальных и негосударственных организаций, занявших низшие позиции в отраслевом рейтинге, сформированном по итогам независимой оценки, осуществляются следующие мероприятия:

- рабочие встречи общественного совета по проведению независимой оценки с руководством организаций с рассмотрением причин низких показателей по итогам независимой оценки;

- принятие решений в управленческой и организационно-кадровой работе в отношении руководителей организаций социальной сферы;

- организация и проведение плановых и внеплановых проверок организаций социальной сферы;

*Примечание:*

*Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы ИОГВ, органом местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений (при необходимости). При проверке может рассматриваться качество исполнения всех мероприятий по улучшению показателей оценки качества (комплексные проверки), или отдельные вопросы, связанные с выполнением конкретных мероприятий по улучшению показателей деятельности организаций (тематические проверки).*

*Внеплановые проверки проводятся в случае получения жалоб получателей услуг, в том числе оставленных на сайте ГМУ, в отношении условий предоставления услуг организациями социальной сферы, подлежащими независимой оценке.*

8.4. В целях увеличения эффективности независимой оценки как механизма повышения качества оказания услуг государственными областными и муниципальными учреждениями:

– проводится оценка эффективности работы руководителей учреждений с учетом результатов независимой оценки и выполнения плана по устранению недостатков (включается в трудовые договоры руководителей учреждений в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых в соответствии с законодательством Российской Федерации проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

– в случае присвоения низших значений отраслевого рейтинга по итогам независимой оценки ИОГВ (органом местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) выносится предупреждение руководителю учреждения о необходимости устранения выявленных недостатков;

– в случае повторного присвоения учреждению низших значений отраслевого рейтинга по итогам независимой оценки ИОГВ (органом местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) принимаются меры административного характера в отношении руководителя учреждения.

---