

## **О независимой оценке качества оказания услуг населению в социальной сфере Кемеровской области**

**Об исполнении в Кемеровской области поручения Президента Российской Федерации В.В.Путина (пункт 4 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 года № ПР-161)**

**Во исполнение пункта «а» об обеспечении охвата 100 процентов организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению к концу 2017 года.**

Работа по независимой оценке качества оказания услуг населению в социальной сфере Кемеровской области была начата в 2013 году с вступлением в силу постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». В системе охраны здоровья, образования, молодежной политики и спорта, культуры, социального обслуживания сформированы общественные советы, основной задачей которых является организация процесса независимой оценки качества оказания услуг в соответствующей сфере.

С учетом требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» на региональном уровне были скорректированы требования к порядку формирования общественных советов, процедуре проведения независимой оценки.

Независимая оценка качества оказания услуг осуществляется с учетом общих критериев, предусмотренных федеральным законом. Результаты работы общественных советов размещаются на официальном сайте для размещения информации об учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на официальных сайтах органов исполнительной власти Кемеровской области в сфере охраны здоровья, образования, молодежной политики и спорта, культуры, социального обслуживания.

Анализ работы, проведенной общественными советами, показывает, что к концу 2017 года охват независимой оценкой качества оказания услуг организаций социальной сферы составит 100 процентов.

**Во исполнение пункта «б» о соблюдении единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы применяются единые методологические подходы и требования, установленные Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и принятыми в соответствии с федеральным законом подзаконными нормативными правовыми актами.

Так, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки» координация деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общее методическое обеспечение проведения указанной оценки осуществляется Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26.09.2014 № 11-3/10/П-5546 рекомендуемый перечень мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования доведен до субъектов Российской Федерации.

Нормативными правовыми актами федеральных органов власти утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

Работа по независимой оценке качества оказания услуг населению в социальной сфере Кемеровской области проводится в соответствии с вышеуказанными документами.

**Во исполнение пункта «в» о принятии по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы решений, предусматривающих поощрение организаций, занимающих высшие места в региональных рейтингах, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.**

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Кемеровской области составлены рейтинги по каждому направлению (охрана здоровья, образование, молодежная политика и спорт, культура, социальное обслуживание).

Организации, занявшие высшие места в рейтинге поощрены в форме объявления благодарности, вручения памятных знаков. В отношении руководителей организаций, имеющих наихудшие показатели, применены

меры дисциплинарной ответственности, разработаны планы по улучшению качества оказания услуг.

**Во исполнение пункта «г» об оценке гражданами качества предоставляемых им через многофункциональные центры государственных услуг и передачу полученных данных в информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг.**

В настоящее время система оценки качества государственных услуг внедрена во всех многофункциональных центрах Кемеровской области.

В 2016 году в Кузбассе посредством государственной информационной системы «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» выгружено около 92 тысяч телефонных номеров заявителей. От граждан получено 135 тысяч оценок.

За январь и февраль 2017 года в информационную систему выгружено порядка 20 тысяч телефонных номеров. От граждан получено более 32 тысяч оценок. При этом средняя оценка составляет 4,81 балла.

На сегодняшний день во всех МФЦ налажена работа по информированию специалистами МФЦ заявителей о возможности оценки качества предоставления государственных услуг.