

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от «22» мая 2018 года

№ ОД- 41

Мурманск

**О внесении изменений в Типовой порядок проведения независимой оценки качества 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», постановления Правительства Мурманской области от 03.04.2018 № 153-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Мурманской области от 08.11.2013 № 650-ПП/16» **п р и к а з ы в а ю:**

Внести изменения в Типовой порядок проведения независимой оценки качества 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 13.03.2017 № ОД-19), изложив его в новой редакции согласно приложению № 1.

**Министр  
экономического развития  
Мурманской области**



**Е.М. Тихонова**



**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 в соответствии с периодичностью проведения независимой оценки.

1.7. Результатом проведения независимой оценки являются:

- публикация информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе рейтингов организаций;
- разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

## **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).

– 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 ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

– содействие оператору независимой оценки во взаимодействии с организациями социальной сферы и общественным советом по проведению независимой оценки;

– общее организационное сопровождение и мониторинг проведения независимой оценки;

– распространение информации о проведении независимой оценки с участием общественных организаций (общественного совета) в средствах массовой информации и сети Интернет;

– применение результатов независимой оценки, в том числе разработку сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы, реализацию мер воздействующего характера в отношении организаций, занявших высшие и низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки;

– контроль исполнения организациями социальной сферы сводного плана мероприятий по улучшению качества их деятельности, сформированного по итогам независимой оценки, и проведение анализа результатов его реализации.

#### 2.3. Министерство экономического развития Мурманской области осуществляет:

– разработку и актуализацию региональных правовых актов, регламентирующих проведение независимой оценки;

– проведение единой закупки услуг оператора независимой оценки;

– 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;

– согласование сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, сформированных ИОГВ по итогам независимой оценки;

– подготовку ежегодного 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 ИОГВ и общественные советы по проведению независимой оценки 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 утверждение Порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

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.

Общественный совет по проведению независимой оценки (при необходимости) по согласованию с ИОГВ и оператором независимой оценки 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*

---

\* 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.



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 сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций 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
	размещать информацию о предстоящих постановках и мероприятиях в группах организации в социальных сетях
	создать форму «обратной связи» на сайте организации
	опубликовать на сайте организации расписание работы / расписание приема врачей

## VII. Применение результатов независимой оценки

7.1. Сформированный рейтинг организаций по итогам независимой оценки публикуется на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) 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 сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций 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. Организации социальной сферы на основе предложений общественного совета разрабатывают и представляют в ИОГВ (органы местного самоуправления) планы мероприятий по улучшению качества их деятельности.

Планы мероприятий по улучшению качества деятельности организаций, 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. ИОГВ на основе планов мероприятий, предоставленных организациями социальной сферы и органами местного самоуправления, осуществляет подготовку сводного (единого) плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций соответствующей сферы по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации, и его согласование с Министерством экономического развития Мурманской области.

Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций формируется в отношении всех организаций, участвующих в независимой оценке, независимо от формы собственности (государственные, муниципальные, негосударственные).

В сводном плане предусматриваются мероприятия по улучшению показателей деятельности организаций, достигнутых менее чем на 90 %.

Сроки реализации сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы устанавливаются на период от даты завершения текущей независимой оценки до даты завершения последующей независимой оценки.

*Примечание: при формировании сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций рекомендуется:*

1) *исключить использование обратного порядка формирования сводных планов, 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 планом реализации государственной программы);*

2) *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?);

3) при определении сроков реализации мероприятий устанавливать конкретную дату (день, месяц, год) для обеспечения возможности оперативного контроля степени исполнения сводного плана.

7.5. ИОГВ размещает утвержденный сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы на официальном сайте в сети Интернет.

7.6. Организации на основе сводного плана мероприятий утверждают и размещают в сети Интернет планы работы по улучшению качества их деятельности.

7.7. ИОГВ (органы местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) ежегодно проводят анализ исполнения сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций соответствующей сферы с отдельным рассмотрением исполнения сводного плана организациями, занявшими низшие позиции в рейтинге по итогам независимой оценки.

По итогам анализа исполнения сводного плана ИОГВ формируются предложения к докладу Губернатора Мурманской области в Мурманской областной Думе в части достигнутых позитивных изменений в работе организаций по итогам независимой оценки и подходов к дальнейшему решению проблемных вопросов, обозначенных потребителями услуг.

## **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, имеющих низшие позиции в рейтинге, принимаются в случае, если суммарный балл организации по итогам независимой оценки составляет менее 60 % 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 в течение месяца после подведения итогов независимой оценки и размещения ее результатов:

- 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 с привлечением общественного совета по проведению независимой оценки, обосновывающего использованные инструменты оценки и количество баллов, присвоенных организации по итогам независимой оценки.

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;

- предоставление организациями в общественный совет по проведению независимой оценки ежеквартальных отчетов о реализации плана мероприятий, сформированного по итогам независимой оценки.

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

- место учреждения в рейтинге по итогам независимой оценки предусматривается ИОГВ (органом местного самоуправления в отношении муниципальных учреждений) в перечне показателей эффективности, утвержденных Положением о стимулировании руководителей государственных областных и муниципальных учреждений;

- 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.

---