

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от «08» декабря 2014 года

№ ОД-103

Мурманск

Об утверждении Типового порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

В соответствии с 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 во исполнение пункта 5 постановления Правительства Мурманской области от 26.09.2014 № 487-ПП/12 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Типовой порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования – приложение № 1.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства экономического развития Мурманской области от 31.10.2013 № ОД-115 «Об утверждении Типового порядка организации проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги».

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



Т.В. Русакова

Приложение № 1
к приказу от 08.12.2014 № ОД-183

**Типовой порядок проведения независимой оценки
качества 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 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 при исполнительных органах государственной власти Мурманской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области (далее соответственно – ИОГВ, органы местного самоуправления) в организации проведения независимой оценки.

1.2. Под независимой оценкой понимается система мероприятий по оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы, проводимых Общественными советами при ИОГВ (органах местного самоуправления) и социально ориентированными некоммерческими организациями на основе установленных критериев и показателей качества, с учетом общедоступной информации о деятельности организаций, результатов исследования, предоставленных организацией-оператором, и результатов онлайн опроса потребителей услуг.

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

Независимая оценка проводится в целях:

- повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций социальной сферы;
- повышения качества социальных услуг.

1.4. Перечень организаций для проведения независимой оценки на текущий период определяется Общественным советом.

1.5. Независимая оценка проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года по решению Общественного совета.

Сроки проведения независимой оценки на текущий период устанавливаются Планом мероприятий по организации проведения независимой оценки качества 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 оказания услуг организациями соответствующей сферы, утвержденных приказом 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 оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе рейтингов организаций;
- разработка 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, органы местного самоуправления;
- Общественные советы, созданные при ИОГВ и органах местного самоуправления;
- организации культуры, медицинские организации, организации социального обслуживания и организации, осуществляющие образовательную деятельность, учредителями которых являются ИОГВ (органы местного самоуправления) Мурманской области, иные организации, оказывающие государственные (муниципальные) социальные услуги, а также организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- организации-операторы, ответственные за проведение независимой оценки и определяемые ИОГВ (органами местного самоуправления) в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд (далее – организация-оператор);
- потребители услуг организаций социальной сферы (в отдельных случаях родственники и члены их семей, законные представители получателей услуг);
- социально ориентированные некоммерческие организации;
- экспертное сообщество.

2.2. ИОГВ (органы местного самоуправления) осуществляют:

- организационно-техническое сопровождение работы Общественного совета;

- 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);

- обеспечение технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте ИОГВ (органа местного самоуправления) и учреждений социальной сферы, обобщение и анализ общественного мнения;

- определение организации-оператора, в том числе подготовку конкурсной документации и проведение конкурсных процедур закупки услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы;

- общее организационное сопровождение и мониторинг проведения независимой оценки организацией-оператором;

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

- привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций к участию в работе по проведению независимой оценки;

- применение результатов независимой оценки, в том числе разработку плана мероприятий, для улучшения качества деятельности организаций социальной сферы.

2.3. Проведение независимой оценки осуществляет Общественный совет.

В соответствии с Типовым положением об Общественном совете при исполнительном органе государственной власти Мурманской области, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области, Общественный совет выполняет следующие задачи и функции по проведению независимой оценки:

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

- разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы;

- формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора, участие в рассмотрении проекта документации о закупке работ (услуг), проекта государственного контракта, заключаемого с организацией-оператором;

- установление дополнительных критериев оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (при необходимости);

- осуществление независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы с учетом информации, представленной

специалисты с краткой описательской справкой и фотографией	анализа с фиксацией значений: 1 – есть, 0 – нет
И_1.7: Указаны все отделения учреждения, профили работы	Контент-анализ Интернет-сайта / карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 – есть, 0 – нет
И_1.8: Размещена история учреждения	Контент-анализ Интернет-сайта / карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 – есть, 0 – нет
И_1.9: Указаны контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда	Контент-анализ Интернет-сайта / карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 – есть, 0 – нет
И_1.10: Новостная лента и объявления учреждения в актуальном состоянии	Контент-анализ Интернет-сайта / карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 – да, 0 – нет
И_1.11: Фотографии внешнего вида и интерьера учреждения	Контент-анализ Интернет-сайта / карточка контент-анализа с фиксацией значений: 1 – есть, 0 – нет
И_1.12: Оценка удобства навигации	Анкета опроса членов общественного совета/оценка индикатора по 9-ти балльной шкале
И_1.13: Читательность сайта	Анкета опроса членов общественного совета/оценка индикатора по 9-ти балльной шкале

организацией-оператором, в том числе формирование рейтинга (ов) организаций;

– формирование предложений по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы.

2.4. Организацией-оператором осуществляются:

– сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы;

– подготовка и предоставление в ИОГВ и Общественные советы аналитического отчета о результатах независимой оценки.

2.5. В дополнение к независимой оценке, организуемой Общественным советом с привлечением организации-оператора, независимая оценка в инициативном порядке может проводиться социально ориентированными некоммерческими организациями.

Информация о независимой оценке, предоставляемая организациями, должна содержать описание методики ее проведения и аналитический отчет о результатах, которые в обязательном порядке размещаются на официальном сайте ИОГВ (органа местного самоуправления).

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. Определение критериев оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы*.

Обязательными критериями являются:

– открытость и доступность информации об организации;

– комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения / комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (для организаций, осуществляющих образовательную деятельность);

* 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 Учреждения.

Индикатор – доступная наблюдению и измерению характеристика объекта, позволяющая рассчитать значение показателя.

- время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций, осуществляющих образовательную деятельность);
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие обязательные критерии оценки качества оказания социальных услуг, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Общественным советом могут быть установлены дополнительные критерии оценки качества оказания социальных услуг и показатели к ним.

Примечание: дополнительные критерии могут характеризовать лояльность потребителей услуг, репутацию и воспринимаемую ценность организации, основную и финансово-хозяйственную деятельность, эффективность работы персонала, в том числе уровень вовлеченности персонала и его удовлетворенности трудовой деятельностью в организации, фактические условия оказания услуг, а также иные параметры.

4.3. Разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

В Порядке проведения независимой оценки Общественным советом определяются:

- критерии оценки качества оказания социальных услуг;
- перечень показателей, характеризующих критерии качества, оцениваемых организацией-оператором;
- перечень показателей, характеризующих критерии качества, оцениваемых Общественным советом;

Примечание: например, для оценки критерия «открытость и доступность информации об организации» могут быть установлены две группы показателей:

- показатели, характеризующие оценку открытости и доступности информации потребителями услуг (оценка доступности информации из разных источников – Интернет-сайт, телефон, информационные стенды; оценка полноты информации в перечисленных источниках и т.д.);

- показатели, характеризующие фактические параметры, такие как наличие Интернет-сайта организации, его наполняемость, частота обновления, наличие информации о деятельности организации в СМИ и т.д.

Общественным советом может быть определено, что измерение общественного мнения, осуществляемое опросными методами и требующее специальных знаний и навыков ведения исследования, проводится организацией-оператором, а оценка фактических параметров – непосредственно Общественным советом.

Общественный совет также вправе предусмотреть оценку всех показателей организацией-оператором.

- методы исследования (способы измерения показателей качества);

Примечание: основные методы исследования, рекомендуемые к использованию при разработке Порядка проведения независимой оценки, представлены в приложении 1.

- методика получения значений критериев и показателей, оцениваемых Общественным советом;

Примечание: пример работы с критериями, показателями и индикаторами представлен в приложении 2.

2.1.2. Включенное, п
наблюдаемом процессе.

2.1.2.1. «Тайный поку
на технике тайного включ
потребительского опыта, п
услуги, и оценку соблю
сотрудниками организации.

В ходе тайной провер
внешние и внутренние п
сотрудниками норм этикета
сотрудников (грамотность,
сотрудниками действующих
на рабочих местах, скор
обращения к сотрудникам дл

Метод «тайного п
организации и (или) телефо
заготовленной легенде – на
представителем определенн
память и т.д.) заранее
заполнением формы, содерж

Инструментом исс
(полуформализованный) бла

2.2. Контент-анализ
последующей статистической

В качестве объекта
порталы, документы, отчеты,

Инструментом контент

2.3. Вторичный анал
ведомственной статистики, п
(кабинетное исследование).

Инструментом исследо

Приложение № 1
к Типовому порядку

к использованию при разработке
ависимой оценки

ые*

бора первичной информации при
с интервьюируемым по заранее
ужащихся в бланке интервью.

я бланк (план) интервью.

ью – интервью, при котором
о определенными порядком и
ью получения максимальной
ми интервьюерами.

рвью – интервью, при котором
минимуму: отсутствует заранее
их формулировка и определение
отрение интервьюера; требуется
ен быть очерчен круг вопросов, по
з, но без строгой их очередности и

занного интервью используются
без вариантов ответа), полная
ательный характер.

сбора и анализа информации,
ювании представителей целевой
заранее поставленную тему в
иально отведенном помещении.

я гайд (сценарий) фокус-группы.

а первичной информации, при
ствляет заполнение анкеты.

я анкета.

ные

систематическое, непосредственное
арактеристик качества оказания

ром исследователь получает
(процессе), не включаясь в ход
ы (участником процесса).

методическими рекомендациями по изучению
я государственных услуг (работ), оказываемых
ными приказом Министерства экономического

– порядок формирования (включая описание методики) сводной
оценки критериев качества оказания социальных услуг на основе результатов
исследований, проведенных организацией-оператором и Общественным
советом;

– порядок формирования рейтинга организаций по результатам
независимой оценки;

– порядок формирования предложений по улучшению качества
деятельности организаций социальной сферы.

4.4. Определение организацией-оператора, ответственной за проведение
независимой оценки, в соответствии с законодательством о контрактной
системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения
государственных и муниципальных нужд.

Техническое задание разрабатывается ИОГВ (органом местного
самоуправления) с учетом предложений Общественного совета и
утвержденным Порядком проведения независимой оценки.

Примечание:

*В требованиях к организации-оператору по возможности рекомендуется
предусмотреть следующие положения:*

1) *основной вид экономической деятельности организации в соответствии с
учредительными документами: 74.13 «Исследование конъюнктуры рынка и выявление
общественного мнения»;*

2) *опыт в проведении аналогичных исследований не менее 1,5 лет.*

*В требованиях к проведению исследования рекомендуется предусмотреть
следующие положения:*

1) *перечень измеряемых критериев и показателей;*

2) *разработка программы исследования (методологический и методический
разделы), в т.ч.:*

– *логический анализ критериев и показателей (процедура определения
показателей к критериям / индикаторов к показателям), включая его обоснование;*

– *обоснование применяемых методов измерения индикаторов;*

– *обоснование методики получения интегральных значений измеряемых
критериев;*

– *обоснование выборочной совокупности и механизмов ее построения с
учетом требований репрезентативности в разрезе учреждений;*

– *инструментарий исследования (анкета, бланк контент-анализа и т.д.);*

3) *необходимость согласования с заказчиком программы исследования;*

4) *представление информации в отчете как в целом по сфере, так и в разрезе
учреждений.*

V. Полевой этап независимой оценки

Полевой этап включает следующие мероприятия:

5.1. Проведение исследовательских процедур организацией-оператором
и подготовка аналитического отчета.

5.2. Проведение независимой оценки Общественным советом (при
необходимости) и подготовка аналитического отчета.

VI. Аналитический этап независимой оценки

Аналитический этап включает следующие мероприятия, реализуемые Общественным советом:

6.1. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора.

6.2. Рассмотрение и анализ результатов онлайн-опроса потребителей услуг.

6.3. Обобщение и анализ результатов независимой оценки, проведенной организацией-оператором и Общественным советом и результатов онлайн-опроса потребителей услуг, формирование интегральной оценки.

Примечание: для вычисления интегральной оценки критерии и показатели качества рекомендуется приводить к сопоставимому виду (к единому уровню измерения, т.е. к единой размерности, например: 10-ти балльной шкале, 5-ти балльной шкале, 100 % и т.п.).

В методике расчета интегральной оценки могут быть учтены весовые коэффициенты по каждому критерию и показателю. Значения весовых коэффициентов устанавливаются Общественным советом с применением метода экспертных оценок. При этом больший удельный вес в интегральной оценке присваивается критериям и показателям, значения которых базируются на результатах опросов общественного мнения потребителей о качестве социальных услуг.*

6.4. Формирование рейтинга организаций.

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

Рейтинг организаций социальной сферы формируется при наличии в нем не менее 5 организаций.

6.5. Подготовка и предоставление в ИОГВ (орган местного самоуправления) предложений об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы (в разрезе учреждений).

VII. Применение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

7.1. ИОГВ (орган местного самоуправления) направляет предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы в организации, участвующие в независимой оценке.

7.2. Организации социальной сферы на основе предложений Общественного совета разрабатывают и представляют в ИОГВ (орган местного самоуправления) план мероприятий по улучшению качества их деятельности.

7.3. ИОГВ (орган местного самоуправления) на основе планов мероприятий, предоставленных организациями социальной сферы, осуществляет подготовку сводного (единого) плана мероприятий по

улучшению качества деятельности в форме согласно приложению к плану экономического развития Муниципального района.

Сроки реализации сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы определяются на период от даты завершения мероприятий до даты завершения последующей деятельности.

7.4. ИОГВ (орган местного самоуправления) формирует сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы.

7.5. Организации на основе сводного плана размещают в сети Интернет информацию о своей деятельности.

7.6. ИОГВ (орган местного самоуправления) осуществляет анализ исполнения сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы.

* Значения весовых коэффициентов, как правило, находятся в интервале от «0» до «1», при этом сумма значений весов коэффициентов должна равняться «1».