

Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 30 марта 2013 года N 286

1. Настоящие Правила определяют порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества работы этих организаций.
2. Для целей настоящих Правил под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (далее - организации).
3. Независимая система оценки качества работы организаций включает в себя:
 - а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;
 - б) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.
4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций органы государственной власти (государственные органы) и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя организаций (далее - органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя), осуществляют контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов, а также сведений о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного (муниципального) задания установлена федеральными законами.
5. В целях обеспечения проведения оценки качества работы организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:
 - а) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;
 - б) образуют общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно. При формировании состава общественных советов следует обеспечить отсутствие конфликта интересов.Общественные советы вправе:
 - формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
 - определять критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют: открытость и доступность информации об организации;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящих Правил;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, в том числе сформированных общественными

организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:

информацию о результатах оценки качества работы организаций;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

б. В целях улучшения качества работы организаций:

а) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:

направляют организациям предложения об улучшении качества их работы,

подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывают информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности

работы их руководителей;

б) организации:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы организации и утверждают этот

план по согласованию с органами, осуществляющими функции и полномочия их учредителя;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.