



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление Правительства ХМАО - Югры от
18.07.2014 N 263-п

"О формировании системы независимой
оценки качества работы организаций,
оказывающих услуги в сфере культуры,
социального обслуживания, охраны здоровья,
образования, физической культуры и спорта в
Ханты-Мансийском автономном округе - Югре"
(вместе с "Положением о формировании
системы независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих услуги в сфере
культуры, социального обслуживания, охраны
здоровья, образования, физи

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18 июля 2014 г. N 263-п

**О ФОРМИРОВАНИИ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ,
ОБРАЗОВАНИЯ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ - ЮГРЕ**

(в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры
от 05.12.2014 N 472-п, от 29.12.2014 N 541-п)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 21 июля 2014 года N 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", [подпунктом "к" пункта 1](#) Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", руководствуясь [Законом](#) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26 сентября 2014 года N 63-оз "О внесении изменений в отдельные Законы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", во исполнение [распоряжения](#) Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 27 декабря 2013 года N 858-рг "О мерах по реализации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2013 года" Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляет:

(преамбула в ред. [постановления](#) Правительства ХМАО - Югры от 29.12.2014 N 541-п)

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

(в ред. [постановления](#) Правительства ХМАО - Югры от 29.12.2014 N 541-п)

2. Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департаменту образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департаменту культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департаменту физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа - Югры создать условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и искусства, медицинскими организациями, организациями, осуществляющими образовательную деятельность, организациями социального обслуживания, государственными учреждениями автономного округа, оказывающими услуги в сфере физической культуры и спорта.

(в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 05.12.2014 N 472-п, от 29.12.2014 N 541-п)

Исполняющий обязанности
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Г.Ф.БУХТИН

Приложение
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
от 18 июля 2014 года N 263-п

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ФОРМИРОВАНИИ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ,
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ
АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ - ЮГРЕ (ДАЛЕЕ - ПОЛОЖЕНИЕ)**

(в ред. [постановления](#) Правительства ХМАО - Югры
от 29.12.2014 N 541-п)

1. Настоящее Положение регулирует вопросы формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре (далее - автономный округ, организации).

2. Участниками системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги, являются:

общественные советы при исполнительных органах государственной власти автономного округа (далее - общественные советы);

Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамент физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - исполнительные органы государственной власти автономного округа);

граждане - получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители; организации;

специализированные рейтинговые агентства (организации-операторы);

попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций;

всероссийские, региональные и муниципальные общественные организации и объединения;

экспертные сообщества;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации.

3. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций.

3.1. На первом организационном этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.1.1. Исполнительные органы государственной власти автономного округа в целях создания условий для проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций:

формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг либо возлагают данные полномочия на существующие общественные советы;

обеспечивают техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности результатами получения услуг на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа в информационной телекоммуникационной сети Интернет и официальных сайтах организаций.

3.1.2. Общественные советы:

определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным федеральным законодательством);

осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями;

представляют в уполномоченный исполнительный орган государственной власти автономного округа результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3.2. На втором подготовительном этапе осуществляются следующие мероприятия:

3.2.1. Исполнительные органы государственной власти автономного округа:

заключают государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями с организацией-оператором по проведению мониторинга деятельности организаций (далее - организация-оператор) в соответствии с

законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

по результатам заключения государственных контрактов оформляют решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также при необходимости предоставляют организации-оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

3.2.2. Общественные советы:

формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным исполнительным органом государственной власти автономного округа с организацией-оператором.

3.2.3. Организация-оператор:

анализирует нормативную правовую базу о предоставлении организациями услуг, мнения экспертов, получателей услуг, открытые источники информации;

разрабатывает методики и инструментарий сбора информации, в том числе рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации информации о качестве предоставления организациями услуг, анкеты.

3.3. На третьем этапе осуществляется сбор информации о качестве работы организаций (далее - информация), в том числе:

3.3.1. Организация-оператор:

осуществляет сбор информации, обработку в соответствии с разработанными методами, выбранными из апробированных или вновь разработанными методиками;

проводит анкетирование (опросы) получателей услуг;

осуществляет сбор статистических данных;

проводит выборочный контроль интервьюеров, осуществляющих сбор информации;

формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы предоставления информации.

3.4. На четвертом этапе анализируется и оценивается качество работы организаций, осуществляются следующие мероприятия:

3.4.1. Организация-оператор:

систематизирует полученную информацию о качестве работы организаций;

выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций;

проводит анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

производит расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирует рейтинги;

направляет в исполнительный орган государственной власти автономного округа информацию о результатах независимой оценки работы организаций, в том числе рейтинги и методики их формирования, предложения об улучшении качества работы организаций, в которых проведена независимая оценка качества их работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.4.2. Исполнительные органы государственной власти автономного округа:

рассматривают результаты независимой оценки качества работы подведомственных организаций и учитывают их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;

организуют общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы подведомственных организаций, в том числе путем реализации краудсорсинговых проектов на площадке в сети Интернет www.crowdugra.ru, и рассматривают предложения по улучшению качества их работы;

размещают информацию о результатах независимой оценки качества работы организаций, в составе и порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа в сети Интернет, после их одобрения общественным советом;

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества работы подведомственных организаций;

направляют подведомственным организациям, в которых была проведена независимая оценка качества работы, предложения по улучшению качества их работы;

осуществляют ведомственный контроль исполнения плана мероприятий по улучшению качества работы подведомственных организаций, в которых проведена независимая оценка качества работы.

4. Организации, в которых проведена независимая оценка качества их работы:

разрабатывают на основании предложений исполнительного органа государственной власти автономного округа план мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - план мероприятий) и утверждают его по согласованию с исполнительным органом государственной власти автономного округа;

размещают план мероприятий на официальном сайте исполнительного органа государственной власти автономного округа, официальном сайте своей организации и обеспечивают его выполнение.

4.1. План включает в себя разделы, предусматривающие:

наименование мероприятия, направленного на улучшение качества работы организации;

основание для включения указанного мероприятия в план (результат независимой оценки качества работы организации);

срок реализации мероприятия;

ответственного исполнителя;

результат реализации мероприятия;

показатели, характеризующие результат реализации мероприятия.

5. Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций направлены на:

обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций, в том числе путем формирования рейтингов, для обеспечения возможности получателями услуг реализации права выбора конкретной организации для получения услуг;

определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг, и устранение их путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций.
