

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

«30» ноября 2016 г.
г. Ханты-Мансийск

№ 819-р

Об организации работы

Во исполнение письма Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 марта 2016 года № 11-3/10/П-1252, в целях обеспечения организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре,

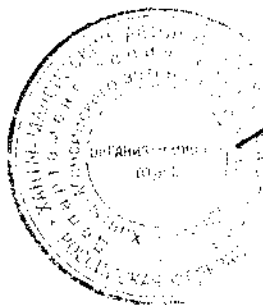
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, на 2016-2018 годы в новой редакции.

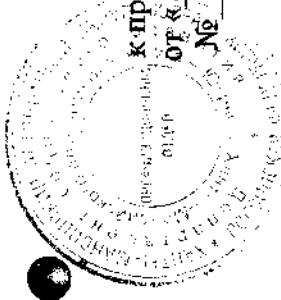
2. Признать утратившим силу приказ Депсоцразвития Югры от 26 июля 2016 года № 491-р «Об организации работы».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Управления социального обслуживания населения Депсоцразвития Югры Т.А. Пономареву.

Директор



М.Г. Краско



Приложение
к приказу Депсоцразвития Югры
от «30» 11 2016 года
№ 813-р

План мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, на 2016-2018 годы

I. Целевые показатели функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

№	Целевые показатели	2015 г. (отчет)	2016 г.	2017 г.	2018 г.
1.	Доля организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в отчетном году, от общего количества организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в %	0	50,0	50,0*	50,0
2.	Проведение заседаний Общественного совета при Депсоцразвития Югры (далее – Общественный совет) по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания (с заслушиванием отчетов не менее трех руководителей организаций), кол-во заседаний	0	2	4	4

*100% от подлежащих к проведению независимой оценки качества

II. План мероприятий

	Мероприятия	Форма реализации	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
1.	<p>Организация проведения заседаний Общественного совета по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания:</p>	<p>Заседания и решения Общественного совета</p>	<p>2 раза в 2016 году, далее 1 раз в квартал</p>	<p>Мингалева Н.В., Пономарева Т.А., Бодак А.В., члены Общественного совета</p>
1.1.	<p>о перечне организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка и техническом задании для осуществления работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг</p>	<p>Решение Общественного совета об утверждении перечня с предложениями к техническому заданию</p>	<p>до 1 декабря</p>	<p>Пономарева Т.А., Бодак А.В., члены общественного совета</p>
1.2.	<p>об итогах независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, и предложениях по улучшению их работы</p>	<p>Решение Общественного совета с утверждением итогов независимой оценки</p>	<p>до 1 декабря 2016 года, далее IV квартал</p>	<p>члены Общественного совета</p>
1.3.	<p>о функционировании системы независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в отчетном году и</p>	<p>Решение Общественного совета, сообщения на заседании Общественного совета</p>	<p>до 31 марта</p>	<p>Бодак А.В., Пономарева Т.А., члены Общественного совета</p>

	планах по развитию системы независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания на предстоящий год (итоги мониторинга); о реализации планов по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, с учетом результатов независимой оценки качества оказания услуг			
1.4.	о привлечении к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, и возможного участия в ней граждан-получателей услуг; взаимодействию со средствами массовой информации (с приглашением руководителей организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания)	Решение Общественного совета, отчеты руководителей на заседании Общественного совета	до 30 июня	Пономарева Т.А., Бодак А.В., члены Общественного совета
1.5.	об информации о лучших практиках в организациях, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы, применении инновационных технологий в сфере социального обслуживания, и предложениях по распространению лучших практик работы (с приглашением руководителей организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания)	Информационные письма в управления социальной защиты населения, руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	до 31 декабря	Пономарева Т.А., Бодак А.В., члены Общественного совета
1.6.	об основных недостатках в работе	Информационные	до 30 июня	Пономарева Т.А.,

	<p>организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг, и предложения по их устранению;</p> <p>сообщения руководителей организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, об устранении недостатков в работе, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг</p>	<p>письма в управления социальной защиты населения, руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания</p>	Бодак А.В., члены Общественного совета
1.7.	<p>об учете предложений, выработанных на основе результатов независимой оценки качества оказания услуг при разработке и реализации государственных программ, «дорожных карт» и иных нормативно-методических документов</p>	Приказ Депсоцразвития Югры	Пономарева Т.А., Бодак А.В.
1.8.	<p>о предложениях по совершенствованию системы независимой оценки качества организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания</p>	Аналитическая записка с предложениями	Пономарева Т.А., Бодак А.В.
2.	<p>Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания в сети Интернет (в т.ч. на официальных сайтах)</p>	Размещение анкеты на официальных сайтах организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, для интернет-опроса получателей услуг	Гилев В.В.
3.	<p>Проведение анкетирования получателей услуг по удовлетворенности качеством оказания услуг в</p>	Информационная справка	Руководители организаций,
		постоянно	ежегодно

	организациях, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в том числе на официальных сайтах			оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	Пономарева Т.А.
4.	Обеспечение участия объединенной профсоюзной организации работников социальной защиты Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и первичных профсоюзных организаций в проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	Акт оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	ежегодно		
5.	Формирование технического задания и размещение заказа для государственных нужд в соответствии с законодательством Российской Федерации для определения организации-оператора по проведению мониторинга деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, для формирования рейтингов	Определение организации – оператора по проведению мониторинга деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, для формирования рейтингов	до 31 марта	Бодак А.В.	
6.	Организация сбора статистических данных организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, проведение анкетирования и телефонного опроса о степени удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуг	Аналитические материалы	до 30 сентября	Бодак А.В.	
7.	Организация сбора информации о деятельности	Акты оценки качества	до 1 сентября	Руководители	

	<p>организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания</p>	<p>работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания</p>		<p>управлений социальной защиты населения, руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, первичные профсоюзные объединения, попечительские советы при организациях</p>
8.	<p>Формирование итоговых массивов данных, сводной информации, проведение анализа и оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания</p>	<p>Аналитические материалы</p>	<p>до 31 октября</p>	<p>Бодак А.В.</p>
9.	<p>Систематизация выявленных проблем деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров их деятельности, включая анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций,</p>	<p>Аналитические материалы</p>	<p>до 15 ноября</p>	<p>Бодак А.В.</p>

	оказывающих услуги в сфере социального обслуживания				
10.	Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг	Аналитические материалы	до 15 ноября	Бодак А.В.	
11.	Осуществление независимой оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, с учетом информации, представленной оператором (формирование итоговой оценки, рейтингов)	Отчет оператора, решение Общественного совета	до 15 ноября	Члены Общественного совета	
12.	Проведение анализа и общественная оценка качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, включая расчет интегральной оценки качества работы и формирования рейтингов	Рейтинги организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	до 30 ноября 2016 года, далее до 15 ноября	Бодак А.В.	
13.	Размещение Депсоцразвития Югры, организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, информации о своей деятельности в сети Интернет (в т.ч. на официальных сайтах, официальном сайте ГМУ bus.gov.ru) с учетом информации, предусмотренной приказами Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н, Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н	Размещение информации	постоянно, в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	
14.	Проведение публичных мероприятий для информирования населения, представителей	План проведения мероприятий и	до 31 декабря	Руководители организаций,	

	общественности и профессионального сообщества о ходе (результатах) независимой оценке качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания (взаимодействие со средствами массовой информации)	информация о его реализации	оказывающих услуги в сфере социального обслуживания
15.	Размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, на официальных сайтах Депсоцразвития Югры, бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», на официальном сайте ГМУ bus.gov.ru	Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания на официальном сайте ГМУ bus.gov.ru	Постоянно, в течение 5 рабочих дней со дня поступления информации
16.	Выработка решений по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	Поручения руководителям организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания (планы работы по улучшению деятельности)	Постоянно, в течение 5 рабочих дней со дня поступления информации
17.	Направление предложений по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, и доступа к информации лиц, обратившихся за предоставлением услуг в организациях	Информационные письма	Постоянно, в течение 3 рабочих дней со дня поступления информации от Общественного совета

18.	Утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, подготовленного на основании итогов независимой оценки этих организаций и предложений по улучшению качества деятельности, поступивших от Общественного совета	Планы мероприятий	в течение 3 рабочих дней со дня поступления информации	Руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания
19.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в сети Интернет, на официальных сайтах ГМУ bus.gov.ru	Размещение плана мероприятий в сети Интернет, на официальных сайтах организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, официальном сайте ГМУ bus.gov.ru	в течение 3 дней со дня утверждения плана мероприятий	Руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания
20.	Организация контроля исполнения планов мероприятий по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	Информация о результатах исполнения плана мероприятий	в сроки, установленные планом мероприятий	Пономарева Т.А., Мальчевская А.Н., Красноусов Е.В., Куликов И.В.
21.	Мониторинг размещения информации о независимой оценке качества оказания услуг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на официальном сайте Депсоцразвития Югры	Информация о результатах мониторинга и поручения по устранению недостатков (при наличии)	постоянно	Пономарева Т.А., Ульянов А.К.
22.	Проведение публичных мероприятий для	План проведения	до 31 декабря	Руководители

	информирования населения, представителей обществности и профессионального сообщества о независимой оценке качества оказания услуг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, взаимодействие со средствами массовой информации	мероприятий и информация о ходе реализации	2016 года, далее ежегодно	организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания
23.	Контроль за исполнением плана мероприятий по улучшению качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания		постоянно	Пономарева Т.А., Куликов И.В., начальники управлений социальной защиты населения, руководители организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания
24.	Учет результатов при оценке деятельности руководителей организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	Приказ Депсоцразвития Югры	постоянно	Пономарева Т.А., руководители управлений социальной защиты населения