



**МИНИСТЕРСТВО
социальной политики
Красноярского края**

Мира пр., д.34, г. Красноярск, 660049
Телефон: (391) 227-59-94
Факс: (391) 212-38-90
[http:// www.szn24.ru](http://www.szn24.ru)
e-mail: szn24@szn24.ru
ОКОГУ 2300220, ОГРН 1082468040225
ИНН/КПП 2466212572/ 246601001

14 МАР 2018 № 80-1034

Руководителям органов
управления социальной защиты
населения муниципальных
районов и городских округов края

Руководителям краевых
и муниципальных учреждений
социального обслуживания
Красноярского края

О проведении «Декады качества 2018»

Уважаемые коллеги!

С 26 марта по 06 апреля 2018 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 12.03.2018 № 149-ОД проводится «Декада качества 2018» предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – услуг), предусматривающая различные формы изучения мнения граждан о качестве предоставляемых услуг.

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2018» руководителям органов управления социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов края, краевых и муниципальных учреждений социального обслуживания граждан необходимо:

1. Провести информационно-разъяснительную работу о проведении «Декады качества»: разместить информацию на информационных стендах, официальных порталах, в средствах массовой информации, в структурных подразделениях КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в кредитных организациях, в отделениях Управления Пенсионного фонда Российской Федерации в Красноярском крае и др. Данную работу начать не позднее 14.03.2018.

2. С 26.03.2018 по 06.04.2018 организовать проведение опроса граждан на основании анкет, утверждённых приказом министерства социальной политики Красноярского края (далее – министерство).

3. В срок до 20.04.2018 провести анализ полученных результатов и направить за подписью руководителя в КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в электронном виде на адрес telenkova@rmc24.ru следующую информацию:

3.1. Сводную информацию об итогах «Декады качества 2018» с приложением пояснительной записки, отражающей комментарии, пожелания и замечания граждан. Файл именовать:

– для ОСЗН - SV_OSZN_наименование муниципального района/города;

– для муниципальных учреждений социального обслуживания - SV_MU_наименование учреждения с указанием муниципального района/города;

– для краевых учреждений социального обслуживания - SV_KU_наименование учреждения.

При заполнении форм необходимо вносить данные только в ячейки с желтой заливкой, остальные ячейки заполняются автоматически.

3.2. План мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности. Файл именовать:

– для ОСЗН - P_OSZN_наименование муниципального района/города;

– для муниципальных учреждений социального обслуживания - P_MU_наименование учреждения с указанием муниципального района/города;

– для краевых учреждений социального обслуживания - P_KU_наименование учреждения.

В КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» ответственным лицом за сбор информации является методист Теленкова Елена Викторовна, тел. 8 (391) 227-70-83.

Просим Вас сообщить до 16.03.2018 ответственных лиц за проведение «Декады качества 2018» на электронный адрес svv@szn24.ru согласно форме (прилагается).

Для проведения опросов можно привлекать представителей общественных организаций, волонтеров и др.

С филиалом ФГУП «Почта России» Красноярского края достигнута договоренность о проведении анкетирования граждан в почтовых отделениях края. В случае возникновения трудностей при размещении анкет в почтовых отделениях необходимо связаться с ответственным лицом УФПС Красноярского края - филиала ФГУП «Почта России» Дорошенко Ириной Александровной по телефону 8 (391) 211-48-02 или по адресу электронной почты Irina.Doroshenko@russianpost.ru.

Итоговые материалы о результатах проведения «Декады качества 2018» будут размещены на официальном сайте министерства и использованы при проведении оценки результативности деятельности органов управления социальной защиты населения и учреждений социальной обслуживания края.

Приложение: на 51 л. в 1 экз.

Министр края

 Е. Пашинова

МИНИСТЕРСТВО
социальной политики Красноярского края

12 марта 2018

П Р И К А З

№ 149-ОД

г. Красноярск

1. В соответствии с Указом Президента РФ от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», со статьей 4 Закона Красноярского края от 09.12.2010 № 11-5397 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов края отдельными государственными полномочиями в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан», пунктами 3.7, 3.8, 3.16 Положения о министерстве социальной политики Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 30-п, в целях повышения качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан, оказываемых органами управления социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов края, краевыми государственными и муниципальными учреждениями:

1.1. Провести «Декаду качества 2018» предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан с 26 марта по 06 апреля 2018 года.

1.2. Утвердить Положение о проведении «Декады качества 2018» согласно приложению 1 к настоящему приказу.

1.3. Утвердить формы анкет для получателей государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан и отчетной документации по итогам проведения «Декады качества 2018» согласно приложениям 2, 3 к настоящему приказу.

1.4. Руководителям органов управления социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов края, краевых государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания в пределах переданных государственных полномочий обеспечить подготовку и проведение «Декады качества 2018».

2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на первого заместителя министра социальной политики края Н.В. Колягину.

Министр края

 Н.В. Колягина

ПОЛОЖЕНИЕ **о проведении «Декады качества 2018»**

1. Общие положения

1.1. «Декада качества 2018» проводится в рамках реализации подпункта «а» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» ежегодно в течение 10 рабочих дней.

1.2. Организатором «Декады качества 2018» является министерство социальной политики края (далее – министерство).

1.3. Подготовку и проведение «Декады качества» осуществляют органы управления социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов Красноярского края (далее - ОУСЗН), а также краевые государственные и муниципальные учреждения социального обслуживания граждан (далее – учреждения).

1.4. Свод информации по итогам «Декады качества 2018» от ОУСЗН и учреждений осуществляет КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».

1.5. В мероприятиях «Декады качества 2018» и осуществлении проверки за ходом её реализации могут принимать участие члены Общественного совета при министерстве и представители общественных организаций ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

2. Цели и задачи

2.1. Целью проведения «Декады качества 2018» является изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения (далее – услуг) для повышения качества деятельности ОУСЗН и учреждений.

2.2. Задачами «Декады качества 2018» являются:

2.2.1. Проведение мониторинга удовлетворенности или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг ОУСЗН и учреждениями.

2.2.3. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг и эффективности деятельности ОУСЗН и учреждений.

2.2.4. Подготовка руководителями ОУСЗН и учреждений планов мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан.

3. Порядок проведения

3.1 Основные понятия и определения.

Респонденты – граждане, обратившиеся в ОУСЗН и учреждения за предоставлением услуг, чье мнение изучается в ходе проведения «Декады качества 2018».

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, чье мнение о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения «Декады качества 2018», от общего числа состоящих на учете в ОУСЗН/ получающих услуги в учреждении (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:

- 0,5 % от общего числа состоящих на учете для ОУСЗН;
- 30 % от получающих услуги для учреждений.

Анкета – перечень вопросов, с помощью которых определяется уровень удовлетворенности/неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Опрос – метод получения устной или письменной информации от респондентов о качестве предоставления услуг.

Виды опроса:

анкетирование – заполнение респондентом анкет в ОУСЗН или в учреждении, в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, в отделениях ФГУП «Почта России», в структурных подразделениях КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), кредитных организациях, отделениях Управления Пенсионного фонда Российской Федерации в Красноярском крае (далее – УПФР) и др. и в форме уличного опроса;

телефонный опрос – заполнение специалистами КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», проводящими мониторинг, анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов в ходе телефонного разговора;

интервью – заполнение анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов, в том числе при проведении внешне-территориального анкетирования, которое проводится вне территории ОУСЗН и учреждений с целью изучения мнения более широкого круга граждан об услугах, предоставляемых в крае.

3.2. В рамках проведения «Декады качества 2018» руководители ОУСЗН и учреждений организуют следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала «Декады качества 2018» организуют проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах,

официальных порталах, в СМИ, отделениях ФГУП «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитных организациях и др.

3.2.2. В дни проведения «Декады качества 2018» создают условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам согласно приложению 2, полученных:

- от заявителей лично либо по почтовой связи;
- через официальные порталы в сети Интернет;
- по электронной почте и факсимильной связи;
- через отделения ФГУП «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитные организации и др.;
- через единый справочный телефон 8-800-350-20-50.

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества 2018» проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения»:

- сводную информацию об итогах «Декады качества 2018» по форме согласно приложению 3 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);
- план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.3. Специалисты КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в течение 30 календарных дней формируют сводную информацию по формам согласно приложению 3, сводный план мероприятий по отрасли. Итоговую информацию направляют в отдел анализа и прогноза социального развития министерства.

3.4. Отдел анализа и прогноза социального развития министерства на основании полученной информации от КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в течение 5 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения «Декады качества 2018» для публикации на официальном сайте министерства и в информационно-аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».

3.5. ОУСЗН и учреждения обеспечивают хранение анкет до проведения следующей «Декады качества».

3.6. Министерство имеет право запросить у ОУСЗН и учреждений анкеты проведенных опросов граждан для проверки.

Начальник отдела анализа
и прогноза социального развития



Т.М.Болсуновская