

МИНИСТЕРСТВО
социальной политики Красноярского края

П Р И К А З

18.01.2024

г. Красноярск

№ 25-02

1. В соответствии с пунктами 3.5, 3.7, 3.8 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 краевым государственным казенным учреждением «Управление социальной защиты населения», краевыми государственными учреждениями социального обслуживания, провести декаду качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае с 8 по 19 апреля 2024 года.

2. Утвердить Положение о проведении декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае согласно приложению.

3. Исполняющему обязанности директора краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» и руководителям краевых государственных учреждений социального обслуживания обеспечить подготовку и проведение декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра социальной политики Красноярского края Безручко Л.В.

5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Министр



И.Л. Пастухова

Приложение
к приказу министерства
социальной политики
Красноярского края
от «18» 01 2024 № 15-02

**Положение
о проведении декады качества предоставления государственных услуг
в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан
в Красноярском крае**

1. Общие положения

1.1. Декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае (далее – Декада качества – 2024) проводится в целях изучения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – услуги) для повышения качества деятельности краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – КГКУ «УСЗН») и краевых государственных учреждений социального обслуживания (далее – учреждения) с 8 по 19 апреля 2024 года.

1.2. Организатором Декады качества – 2024 является министерство социальной политики Красноярского края (далее – министерство).

1.3. Подготовку и проведение Декады качества – 2024 осуществляют КГКУ «УСЗН», учреждения.

1.4. Свод информации по итогам Декады качества – 2024 от КГКУ «УСЗН» и учреждений осуществляет краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» (далее – КГКУ «РМЦ»).

1.5. В мероприятиях Декады качества – 2024 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. Задачи

2.1. Задачами Декады качества – 2024 являются:

- 2.1.1. Проведение мониторинга удовлетворенности или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг КГКУ «УСЗН» (его территориальными отделениями) и учреждениями.
- 2.1.2. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества

предоставляемых услуг и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и учреждений.

2.1.3. Подготовка исполняющим обязанности директора КГКУ «УСЗН» и руководителями 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 КГКУ «УСЗН» (его территориальные отделения) и учреждения за предоставлением услуг, мнение которых изучается в ходе проведения Декады качества – 2024.

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, мнение которых о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения Декады качества – 2024, от общего числа состоящих на учете в КГКУ «УСЗН», получающих услуги в учреждениях (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:

0,5 процентов от общего числа состоящих на учете – для КГКУ «УСЗН» по состоянию на начало года;

30 процентов от получающих услуги – для учреждений на момент опроса.

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 КГКУ «УСЗН» (его территориальных отделениях) и в учреждениях, в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, в отделениях акционерного общества «Почта России» (далее – АО «Почта России»), в структурных подразделениях краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), кредитных организациях, территориальном органе Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (далее – Фонд) и в форме уличного опроса;

интервью – заполнение анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов, в том числе при проведении внешне-территориального анкетирования, которое проводится вне территории КГКУ «УСЗН» (его территориальных отделений) и учреждений с целью изучения мнения более широкого круга граждан об услугах, предоставляемых в Красноярском крае.

3.2. В рамках проведения Декады качества – 2024 исполняющий обязанности директора КГКУ «УСЗН» (начальники территориальных отделений) и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала Декады качества – 2024 организуют проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах, официальных порталах, в средствах массовой информации, отделениях АО «Почта России», МФЦ, Фонде, кредитных организациях и др.;

3.2.2. В дни проведения Декады качества – 2024 создают условия для проведения опроса граждан на основании анкетирования в соответствии с Перечнем анкет, используемых для опроса, согласно приложению № 1 к настоящему Положению, получаемых:

от заявителей лично либо по почтовой связи;
через анкету на портале «Активный гражданин. Красноярский край»;
по электронной почте и факсимильной связи;
через отделения АО «Почта России», МФЦ, Фонд, кредитные организации и др.;

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения Декады качества – 2024 руководители учреждений проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «РМЦ»:

сводную информацию об итогах Декады качества – 2024 по формам согласно приложениям № 1-10 к Перечню анкет, используемых для опроса, с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального обслуживания с учетом мнения граждан согласно приложению № 2 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального обслуживания.

3.3. КГКУ «УСЗН» после получения сводных данных от территориальных отделений по формам согласно приложениям № 1-10 к Перечню анкет, используемых для опроса, проводит анализ полученных результатов и направляет в КГКУ «РМЦ»:

в течение 20 рабочих дней после проведения Декады качества – 2024 сводную информацию в разрезе территориальных отделений об итогах Декады качества – 2024 с приложением пояснительной записки (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

в течение 25 рабочих дней после проведения Декады качества – 2024 план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального обслуживания с учетом мнения граждан согласно приложению № 2 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности

КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального обслуживания.

3.4. КГКУ «РМЦ»:

в течение 15 рабочих дней после получения от учреждений сводных данных, указанных в пункте 3.2.3 настоящего Положения, проводит анализ полученных результатов, осуществляет контроль за полнотой и корректностью направленной информации;

в течение 15 рабочих дней после получения сводной информации по итогам проведения Декады качества – 2024 от КГКУ «УСЗН» формирует сводную информацию и сводный план мероприятий по отрасли. Итоговую информацию направляет в отдел прогноза, программ, проектов развития системы социальной защиты населения министерства (далее – отдел).

3.5. Отдел на основании полученной информации от КГКУ «РМЦ» в течение 10 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения Декады качества – 2024 для публикации на официальном сайте министерства и в информационно-аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».

3.6. КГКУ «УСЗН» и учреждения обеспечивают хранение анкет в течение года.

3.7. Министерство имеет право запросить у КГКУ «УСЗН» и учреждений анкеты проведенных опросов граждан для проверки.

3.8. Отчет о реализации плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан КГКУ «УСЗН» и учреждения направляют в КГКУ «РМЦ» до 1 февраля 2025 года.

3.9. Сводный отчет о реализации плана от отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 1 марта 2025 года.