

МИНИСТЕРСТВО  
социальной политики Красноярского края

ПРИКАЗ

«22» марта 2021 года

№ 207-ОД

г. Красноярск

1. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Указом от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», 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 территориальными отделениями краевого государственного казенного учреждения «Управления социальной защиты населения», краевыми государственными учреждениями социального обслуживания граждан:

1.1. Провести «Декаду качества 2021» предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан с 5 по 16 апреля 2021 года.

1.2. Утвердить Положение о проведении «Декады качества 2021» согласно приложению 1 к настоящему приказу.

1.3. Утвердить формы анкет для получателей государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан согласно приложению 2 к настоящему приказу.

1.4. Утвердить формы сводной информации по итогам проведения «Декады качества 2021» согласно приложению 3 к настоящему приказу.

1.5. Утвердить форму плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности территориальных отделений краевого государственного казенного учреждения «Управления социальной защиты населения» и краевых государственных учреждений социального обслуживания граждан с учетом мнения граждан согласно приложению 4 к настоящему приказу.

1.4. Начальникам территориальных отделений краевого государственного казенного учреждения «Управления социальной защиты населения» и руководителям краевых государственных учреждений социального обслуживания обеспечить подготовку и проведение «Декады качества 2021».

2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя министра социальной политики края Л.В. Безручко.

Министр

И.Л. Пастухова

Приложение № 1  
к приказу министерства  
социальной политики  
Красноярского края  
от «22» 03 2021 №207 ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о проведении «Декады качества 2021»**

**1. Общие положения**

1.1. «Декада качества 2021» 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 2021» является министерство социальной политики края (далее – министерство).

1.3. Подготовку и проведение «Декады качества» осуществляют территориальные отделения краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – ТО КГКУ «УСЗН»), а также краевые государственные учреждения социального обслуживания граждан (далее – учреждения).

1.4. Свод информации по итогам «Декады качества 2021» 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 2021» 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 2021» является изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее – услуг) для повышения качества деятельности ТО КГКУ «УСЗН» и учреждений.

2.2. Задачами «Декады качества 2021» являются:

2.2.1. Проведение мониторинга удовлетворенности или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг ТО КГКУ «УСЗН» и учреждениями.

2.2.3. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества

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

2.2.4. Подготовка начальниками ТО 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 ТО КГКУ «УСЗН» и учреждения за предоставлением услуг, чье мнение изучается в ходе проведения «Декады качества 2021».

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, чьё мнение о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения «Декады качества 2021», от общего числа состоящих на учете в ТО КГКУ «УСЗН» получающих услуги в учреждении (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:

0,5% от общего числа состоящих на учете для ТО КГКУ «УСЗН»;

30% 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 ТО КГКУ «УСЗН» или в учреждении, в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, в отделениях УФПС Красноярского края – АО «Почта России» (далее – УФПС «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;

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

3.2. В рамках проведения «Декады качества 2021» начальники ТО КГКУ УСЗН и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала «Декады качества 2021» организуют проведение информационно-разъяснительной работы,

в том числе с размещением информации на информационных стендах, официальных порталах, в СМИ, отделениях УФПС «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитных организациях и др.

3.2.2. В дни проведения «Декады качества 2021» создают условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам согласно приложению 2, получаемых:

- от заявителей лично либо по почтовой связи;

- через официальные порталы в сети Интернет (анкета на сайте министерства, анкета на портале «Активный гражданин. Красноярский край»);

- по электронной почте и факсимильной связи;

- через отделения УФПС «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитные организации и др.

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества 2021» ТО КГКУ «УСЗН» проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «УСЗН»:

- сводную информацию об итогах «Декады качества 2021» по форме согласно приложению 3 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

- план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности ТО КГКУ «УСЗН» с учетом мнения граждан согласно приложению 4, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.2.4. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества 2021» руководители учреждений проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «РМЦ»:

- сводную информацию об итогах «Декады качества 2021» по форме согласно приложению 3 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

- план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждений с учетом мнения граждан согласно приложению 4, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.3. КГКУ «УСЗН» после получения сводных данных (указанных в п.3.2.3) проводит анализ полученных результатов и направляет в КГКУ «РМЦ»:

- в течение 10 рабочих дней после получения сводных данных от ТО КГКУ «УСЗН», сводную информацию в разрезе территориальных отделений об итогах «Декады качества 2021» с приложением пояснительной записи (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

- в течение 15 рабочих дней после получения сводных данных от ТО КГКУ «УСЗН», план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан согласно приложению 4, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.4. КГКУ «РМЦ»:

- в течение 15 рабочих дней после получения сводных данных

(указанных в 3.2.4) от учреждений 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» 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).

3.4. Отдел на основании полученной информации от КГКУ «РМЦ» в течение 10 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения «Декады качества 2021» для публикации на официальном сайте министерства и в информационно-аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».

3.5. ТО КГКУ «УСЗН» и учреждения обеспечивают хранение анкет до проведения следующей «Декады качества».

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

3.7. 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 2022 года.

3.8. Сводный отчет о реализации плана от отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 1 марта 2022 года.

Приложение № 2  
к приказу министерства  
социальной политики  
Красноярского края  
от «22 » 03 2021 №207 - ОД

## Перечень анкет, используемых для опроса

Наименование типа учреждения	Используемые формы анкет
<b>Учреждения социального обслуживания граждан, в том числе:</b>	
Специальные дома-интернаты для граждан пожилого возраста и инвалидов	ДИ/в
Дом-интернат (пансионат) для граждан пожилого возраста и инвалидов	ДИ/в
Психоневрологический интернат	ДИ/в
Психоневрологический интернат для детей	ДИ/р; ДИ/д
Комплексный центр социального обслуживания населения, центр социального обслуживания населения	Д; Р/СиД; ПСиД; ЦСА/ВП
Социально-оздоровительный центр	Тесь, Жарки, Тонус
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	Д; Р/СиД
Социально-реабилитационный центр инвалидов	ПСиД
Центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы (в т.ч. отделение временного пребывания)	ЦСА/ВП
Центр социальной помощи семье и детям	Д; Р/СиД; ПСиД
Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	Д; Р/СиД
Реабилитационный центр для лиц, страдающих психическими расстройствами	ДИ/в
Геронтологический центр	Тесь, Жарки, Тонус
<b>ТО КГКУ УСЗН</b>	<b>ВТО; ВТО - Почта; УСЗН; Сайт</b>

*I. Общие данные*

Наименование ТО КГКУ "УСЗН"

проект	#ДЕЛ0!																		
- <i>родные, знакомые, соседи</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
- <i>Инвестор</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
- <i>Укрепление духа</i>																			
<i>еволюции (этика, охраничения, образования и т.д.)</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
другое																			
проект	#ДЕЛ0!																		
проект	#ДЕЛ0!																		
5. <i>Вы получите меры социальной поддержки или социальные услуги в один из форм социального обслуживания (специализированная, палаточная/односпальная, на дому)?</i>																			
<i>Да</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
<i>Нет</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
<i>Оцените качество предоставления Вами услуг при обращении в Учреждение социальной защиты населения либо в учреждение социального обслуживания:</i>																			
<i>Удовлетворен(а)</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
<i>Не удовлетворен(а)</i>																			
проект	#ДЕЛ0!																		
<b>ЗАЛОЖНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ЯЧЕЙКИ С ЗАЩИТОЙ</b>																			

\* Анализ вопроса "Вашим предложением, пожеланиям по улучшению качества предоставления мер социальной поддержки или социальных услуг?" ТО ККУ "УСЗН" обязательно предоставляет в пояснительной записке.

Приложение № 4  
к приказу министерства  
социальной политики  
Красноярского края  
от «~~dd~~» 03 2021 № ~~107~~-ОД

План мероприятий  
по повышению качества и эффективности деятельности  
ТО КГКУ «УСЗН» и учреждений социального обслуживания граждан  
Красноярского края  
(по итогам «Декады качества 2021»)  
на июль 2021 г.– январь 2022 г.

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
1.	Территориальные отделы краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения»		
1.1.			
1.2.			
1.3.			
2.	Краевые учреждения социального обслуживания граждан		
2.1.			
2.2.			
2.3.			