

Приложение
к приказу министерства
социальной политики
Красноярского края
от «18» января 2024 № 25-ОД

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 поддержке и социального обслуживания граждан (далее – услуг) для повышения качества деятельности краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – КГКУ «УСЗН») и краевых государственных учреждений социального обслуживания (далее – учреждения) с 08 по 19 апреля 2024 года.

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

1.3. Подготовку и поведение 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 является:

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.

2. Порядок проведения

3.1. Основные понятия и определения.

Респонденты – граждане, обратившиеся в КГКУ «УСЗН» (его территориальные отделения) и учреждения за предоставление услуг, мнение которых изучается в ходе проведения Декады качества 2024.

Выборка граждан – процентный показатель качества граждан, мнение которых о качестве изученных услуг изучается в ходе проведения Декады качества 2024, от общего числа состоящих на учете в КГКУ «УСЗН», получающих услуги в учреждениях 9 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 предоставляемых услуг.

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

Вилы опроса:

анкетирование – заполнение респондентом анкет КГКУ «УСЗН» (его территориальных отделений) и в учреждениях, в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, в отделениях Управления федеральной почтовой связи Красноярского края – акционерное общество «Почта России» (далее – УФПС «Почта России»), в структурных подразделениях краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), кредитных организациях, Отделении Пенсионного фонда Российской Федерации по Красноярскому краю (далее – ОПФР) 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 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 его 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 СМИ, отделениях УФПС «Почта России», МФЦ, ОПФР, кредитных организациях и др;

3.2.2. В дни проведения Декады качества 2024 создают условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам 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 УФПС «Почта России, МФЦ, ОПФР, кредитных организациях и др.;

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

сводную информацию об итогах Декады качества 2024 по формам согласно приложению №2 к настоящему Положению 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 №3 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности.

3.3. КГКУ «УСЗН» после получения сводных данных от территориальных отделений по формам согласно приложению №2 к настоящему Положению проводит анализ полученных результатов и направляет КГКУ «РМЦ»:

в течении 20 рабочих дней после проведения Декады качества 2024 сводную информацию в разделе территориальных отделений об итогах Декады качества 2023 с приложением пояснительной записки (анализ комментариев, положений, замечаний, рисунков детей и др.);

в течении 25 рабочих дней после проведения Декады качества 2024 план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнений граждан согласно приложению №3 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указывается сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности.

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, осуществляется контроль за полнотой и корректностью направленной информации;

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

3.5. Отдел на основании полученной информации от КГКУ «РМЦ» в течении 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 течении 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 эффективности деятельности с учетом 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.