Приложение

 к приказу министерства

 социальной политики

 Красноярского края

 от «29» января 2025 № 41-ОД

**Положение**

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

Общие положения

 1.1. Декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае (далее – Декада качества 2025) 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 каченного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее – КГКУ «УСЗН») и краевых государственных учреждений социального обслуживания (далее – учреждения) с 07 по 18 апреля 2025 года.

 1.2. Организатором Декады качества 2025 является министерство социальной политики Красноярского края (далее – министерство).

 1.3 Подготовку и поведение Декады качества 2025 осуществляют КГКУ «УСЗН», учреждения.

 1.4. Свод информации по итогам Декады качества 2025 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 2025 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 2025 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.

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 2025.

 Выборка граждан – процентный показатель качества граждан, мнение которых о качестве изученных услуг изучается в ходе проведения Декады качества 2025, 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 услуг – 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 отделениях) 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 2025 исполняющий обязанности директора КГКУ «УСЗН» (начальники его территориальных отделений) и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

 3.2.1. Не мене чем за неделю до начала Декады качества 2025 организуют проведение информационно – разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах. официальных порталах, в СМИ, отделениях УФПС «Почта Росии», МФЦ, ОПФР, кредитных организациях и др;

 3.2.2. В дни проведения Декады качества 2025 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 Росии,МФЦ, ОПФР, кредитных организациях и др.;

 3.2.3. В течении 10 рабочих дней после проведения Декады качества 2025 руководители учреждений проводят анализ полученных результатов и направляет в КГКУ «РМЦ»:

 сводную информацию об итогах Декады качества 2025 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 обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышения 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 2025 сводную информацию в разделе территориальных отделений об итогах Декады качества 2025 с приложением пояснительной записки (анализ комментариев, положений, замечаний, рисунков детей и др.);

 в течении 25 рабочий 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 2025 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 2025 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 2026 года.

 3.9. Сводный отчет о реализации плана от отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 1 марта 2026 года.