

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о проведении «Декады качества 2020»**

### 1. Общие положения

1.1. «Декада качества 2020» 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 2020» 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 2020» 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 2020» 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 2020» 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 2020» 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 2020».

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, чье мнение о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения «Декады качества 2020», 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 2020» начальники ТО КГКУ УСЗН и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала «Декады качества 2020» 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 2020» 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 УФПС «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитные организации и др.

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества 2020» ТО КГКУ «УСЗН» проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «УСЗН»:

- сводную информацию об итогах «Декады качества 2020» 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 2020» руководители учреждений проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «РМЦ»:

- сводную информацию об итогах «Декады качества 2020» 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, после получения сводных данных от ТО КГКУ «УСЗН», сводную информацию об итогах «Декады качества 2020» по форме согласно приложению 3 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

- в течение 15 рабочих, 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 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 5 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения «Декады качества 2020» 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 9 апреля 2021 года.

3.8. Сводный отчет о реализации плана от отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 16 апреля 2021 года.

Начальник отдела прогноза, программ,  
проектов развития системы  
социальной защиты населения



М.А Сочина