

## **О независимой оценке качества оказания услуг населению в социальной сфере Кемеровской области**

### **Об исполнении в Кемеровской области поручения Президента Российской Федерации В.В.Путина (пункт 4 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 года № Пр-161)**

**Во исполнение подпункта «а» пункта 4 о 100% охвате организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению к концу 2017 года.**

В целях 100% охвата организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению к концу 2017 года общественными советами проведена работа по определению перечней учреждений подлежащих оценке в текущем году.

Анализ работы, проведенной общественными советами, показывает, что к концу 2017 года охват независимой оценкой качества оказания услуг организаций социальной сферы составит 100 процентов.

**Во исполнение подпункта «б» пункта 4 о соблюдении единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы применяются единые методологические подходы и требования, установленные Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и принятыми в соответствии с федеральным законом подзаконными нормативными правовыми актами.

**Во исполнение подпункта «в» пункта 4 о принятии по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы решений, предусматривающих поощрение организаций, занимающих высшие места в региональных рейтингах, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.**

В результате опыта проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Кемеровской области в 2015-2016 году в Кемеровской области сложилась практика поощрения организаций, занявших высшие места в региональных рейтингах.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Кемеровской области в 2017 году запланировано поощрение организаций, которые займут высшие места в рейтинге. В отношении организаций с наихудшими показателями по результатам проведенной оценки будут приняты меры по улучшению качества оказания услуг;

**Во исполнение подпункта «г» пункта 4 об оценке гражданами качества предоставляемых им через многофункциональные центры государственных услуг и передаче полученных данных в информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг.**

Оценка гражданами качества предоставленных им через многофункциональные центры государственных услуг осуществляется с помощью автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ). В настоящее время данная система внедрена во всех многофункциональных центрах Кемеровской области.

За январь - июнь 2017 года в ИАС МКГУ выгружено 109 тысяч телефонных номеров, получено 166 тысяч оценок, средняя оценка составила 4,8 балла.

Кроме того, во всех МФЦ проводится анкетирование заявителей. Анкеты находятся в свободном доступе.

По итогам анкетирования 98 процентов заявителей удовлетворены качеством обслуживания в МФЦ.