



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 марта 2018 года № 14

Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области, утвержденным показателям качества данных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Рязанской области от 27 апреля 2011 г. № 93 «Об утверждении порядка проведения мониторинга за исполнением государственных заданий на предоставление государственных услуг юридическим и физическим лицам» министерство труда и социальной защиты населения Рязанской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области, утвержденным показателям качества данных услуг согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление министерства социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2011 № 41 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социальной защиты населения Рязанской области, утвержденным показателям качества данных услуг».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

В.С. Емец

Приложение
к постановлению
министерства труда и
социальной защиты населения
Рязанской области
от 12 марта 2018 года № 14

ПОРЯДОК

оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области, утвержденным показателям качества данных услуг

1. Общие положения

1. Порядок оценки министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области (далее – Министерство) соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг устанавливает правила проведения оценки Министерством соответствия качества фактически предоставленных гражданам государственных услуг, оказываемых подведомственными Министерству государственными учреждениями (далее – учреждения), установленным требованиям к показателям качества.

2. Оценка качества фактически предоставленных государственных услуг проводится Министерством регулярно по показателям, утвержденным постановлением министерства социальной защиты населения Рязанской области от 4 июля 2011 г. № 31 «Об утверждении перечня показателей качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Рязанской области, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области».

3. Проведение оценки качества государственных услуг является обязательным и осуществляется структурными подразделениями Министерства, координирующими деятельность государственных учреждений (далее – структурные подразделения), с привлечением, при необходимости, специалистов иных структурных подразделений.

2. Информация, используемая при оценке качества

4. Источниками получения информации для проведения оценки качества являются:

- для бюджетных, автономных учреждений – отчет учреждения об исполнении государственного задания на оказание государственных услуг;
- для казенных учреждений – информация по результатам проведенных опросов граждан – потребителей государственных услуг.

Для всех типов учреждений в качестве источника информации при

проведении оценки качества также используются результаты анализа обращений граждан в устной, письменной, электронной формах по вопросам предоставления государственных услуг, результаты контрольных мероприятий, проведенных Министерством и (или) органами, уполномоченными на их проведение.

5. В качестве дополнительных источников информации могут использоваться данные, размещенные в сети Интернет, средствах массовой информации.

3. Организация проведения оценки качества

6. Основным методом, используемым при проведении оценки качества услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, является анализ отчетной информации о достижении показателей качества, представляемой учреждениями по форме, установленной в государственном задании на оказание государственных услуг (далее – Отчет). Отчетным периодом при проведении оценки качества является предыдущий финансовый год.

7. Для проведения оценки качества учреждения ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в структурные подразделения Министерства Отчет с пояснительной запиской.

8. Структурные подразделения осуществляют анализ Отчета:

- на степень достоверности и обоснованности данных о фактически достигнутых значениях основных показателей качества;
- на степень выполнения требований к показателям качества, установленных в государственном задании на оказание государственных услуг.

Структурные подразделения Министерства вправе запрашивать у учреждения дополнительные сведения и пояснения к отчетам, а также возвращать отчеты на доработку.

9. По результатам анализа отчетов, а также информации, указанной в п. 4 настоящего Порядка, структурными подразделениями Министерства осуществляется подготовка форм мониторинга соответствия качества предоставленных государственным учреждением услуг параметрам государственного задания. Формы мониторинга утверждены постановлением Правительства Рязанской области от 27 апреля 2011 г. № 93 «Об утверждении порядка проведения мониторинга за исполнением государственных заданий на предоставление государственных услуг юридическим и физическим лицам».

10. Результаты мониторинга соответствия качества предоставленных государственными учреждениями услуг параметрам государственных заданий представляются структурными подразделениями Министерства на согласование заместителям министра, координирующим деятельность государственных учреждений. Согласованные заместителями министра формы мониторинга направляются на утверждение министру.

11. При проведении оценки качества услуг, оказываемых казенными

учреждениями, структурными подразделениями министерства осуществляется анализ информации по результатам проведенных опросов граждан – потребителей государственных услуг. Опросы проводятся работниками казенных учреждений выборочным или сплошным методом в течение года.

12. Ежегодно, не позднее 1 декабря структурные подразделения Министерства, координирующие деятельность казенных учреждений, разрабатывают отчетные формы по результатам опросов граждан и направляют их в учреждения для подготовки соответствующей информации за отчетный период.

13. Для проведения оценки качества учреждения ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в структурные подразделения Министерства результаты опросов граждан по вопросам оказания государственных услуг по установленной форме.

14. Структурными подразделениями Министерства осуществляется анализ отчетной информации по результатам опросов граждан – потребителей государственных услуг с целью проверки их достоверности и обоснованности.

15. На основании обобщенных результатов опросов граждан, а также результатов анализа обращений граждан по вопросам предоставления государственных услуг в устной, письменной, электронной формах, результатов контрольных мероприятий, проведенных Министерством и (или) органами, уполномоченными на их проведение, структурными подразделениями Министерства осуществляется оценка качества оказываемых казенными учреждениями услуг. Результаты оценки качества оформляются в виде аналитической записки, направляемой на согласование заместителям министра, координирующим деятельность государственных учреждений. Согласованные заместителями министра аналитические записки направляются на утверждение министру.

16. Структурные подразделения Министерства обеспечивают публикацию утвержденных министром результатов мониторинга и аналитических записок в средствах массовой информации и на официальном сайте Правительства Рязанской области в сроки, установленные постановлением Правительства Рязанской области от 27 апреля 2011 г. № 93 «Об утверждении порядка проведения мониторинга за исполнением государственных заданий на предоставление государственных услуг юридическим и физическим лицам».
