



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



О реализации Федерального закона  
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»

г. Москва 09.02.2015 г.



# Поручения Президента Российской Федерации по формированию системы независимой оценки качества организаций в социальной сфере

---

## **Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597**

### **«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»**

- Совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

## **Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение)**

- <...> «Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.
- Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии». <...>

## **Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение)**

- Гражданина не должно заботить, где он получает социальную услугу – в государственной, муниципальной, частной организации. Его право – обратиться к тем, кто будет работать профессионально, с душой, с полной отдачей...
- Необходимо запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы.» <...>

# Схема независимой оценки качества оказания услуг

**1**

## Государственные и местные органы, уполномоченные органы

- уполномоченный федеральный орган устанавливает показатели, характеризующие общие критерии НОК;
- создают условия для организации проведения НОК (материально-техническое обеспечение работы общественных советов);
- создают разделы о НОК на своих официальных сайтах;
- формируют общественные советы по проведению НОК;
- рассматривают информацию о результатах НОК и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;
- информируют общественные советы о принятых мерах.

**2**

## Общественный совет по проведению независимой оценки

- определяют перечни организаций, в отношении которых проводится НОК;
- формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора;
- осуществляют НОК с учетом информации, представленной оператором;
- представляют в уполномоченные органы результаты НОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- имеют право разрабатывать дополнительные к установленным на федеральном уровне критерии.

**3**

## Организация-оператор

- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом;
- готовят проекты результатов НОК, включая проекты рейтингов организаций.

# Нормативные правовые акты по реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ (1)

---

## *Акты Правительства Российской Федерации:*

- постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25 октября 2014 г. № 1100 «Об определении уполномоченного федерального органа исполнительной власти, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, учреждениями и предприятиями социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 « Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2014 г. № 1263 «О признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286»;
- распоряжение Российской Федерации от 20.01.2015 N 53-р «О внесении изменений в План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 N 487-р».

## Нормативные правовые акты по реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ (2)

---

*О возложении на действующие при федеральных органах исполнительной власти Общественные советы функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями (далее - НОК) в соответствующей сфере деятельности:*

- *в сфере культуры* – приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23 сентября 2013 г. № 1468;
- *в сфере социального обслуживания* – приказ Минтруда России от 13 октября 2014 г. № 717 «О возложении на Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
- *в сфере охраны здоровья* – приказ Минздрава России от 12 октября 2013 г. № 736 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации» ;
- *в сфере физической культуры и спорта* – приказ Минспорта России «О внесении изменений в приказ Минспорта России от 2 июля 2013 г. № 514 «Об Общественном совете при Министерстве спорта Российской Федерации» от 10 ноября 2014 г. № 898;
- *в сфере образования* – проект приказа Минобрнауки России «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве образования и науки Российской Федерации» на подписи у руководства Министерства.

## Нормативные правовые акты по реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ (3)

---

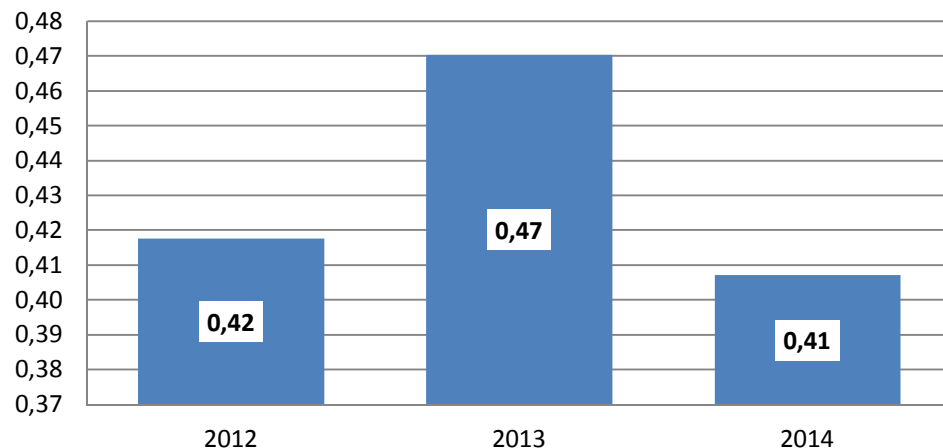
*Об установлении требований к содержанию и форме информации организаций для проведения НОК:*

- *в сфере социального обслуживания* - приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Минюсте России 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056);
- *в сфере охраны здоровья* – приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в сети Интернет»;
- *в сфере образования* – приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (зарегистрировано в Минюсте России 04.08.2014 № 33423);
- *в сфере культуры* - подготовлен проект приказа Минкультуры России, дорабатывается с учетом поступивших замечаний, планируется к принятию в первом квартале 2015 г.

## Рейтинг открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений, сформированный на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в 2012 – 2014 годах

---

Рейтинг открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений в 2012-2014 гг. (в целом по России) на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (макс=1)



Лучшие регионы (0,7-1 балл) по итогам 2012-2014 гг. – Республика Адыгея, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Краснодарский и Красноярский края, Брянская, Владимирская, Ивановская, Липецкая, Московская, Оренбургская, Саратовская, Смоленская области.

Регионы с низкими показателями (менее 0,5 балла) – Ненецкий автономный округ, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Татарстан и др.

## Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями

---

- *В сфере охраны здоровья:*

1. на официальном сайте Минздрава России - <https://www.rosminzdrav.ru/polls> (анкеты для оценки качества обслуживания в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных и амбулаторных условиях);
2. на сайтах государственных и местных органов в субъектах Российской Федерации (примеры):
  - официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Башкортостан - <http://voting.mzrb.ru/>,
  - официальный сайт администрации города Мурманска - [http://citymurmansk.ru/services/oprosnaya\\_anketm/](http://citymurmansk.ru/services/oprosnaya_anketm/).

- *В сфере социального обслуживания:*

1. на официальном сайте Минтруда России – образец «электронной» анкеты размещен в разделе «Независимая оценка качества», после ее тестирования будет доступна гражданам для участия в опросе;
2. на сайтах учреждений социального обслуживания в субъектах Российской Федерации (примеры):
  - официальный сайт Государственного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе» Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики - <http://www.kcson-zol.ru/anketa.html>,
  - официальный сайт Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Комплексный центр социального обслуживания населения Ирафского района» - [http://iraf-kcson.ru/our\\_work/ocenka/anketa3\\_form.php](http://iraf-kcson.ru/our_work/ocenka/anketa3_form.php).



## Нормативные правовые акты по реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ (4)

---

*Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг :*

- приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован в Минюсте России 22 декабря 2014 г. № 35321);
- приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (зарегистрирован в Минюсте России 19 января 2015 г. № 35579);
- приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован в Минюсте России 2 февраля 2015 г. № 35837);
- приказ Минкультуры России от 2 февраля 2015 г. № 196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»;
- подготовлен проект приказа Минкультуры России по критериям оценки качества организаций культуры.

## Методическая поддержка проведения независимой оценка качества в субъектах Российской Федерации

---

- Методические материалы по независимой оценке качества размещаются на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества» <http://www.rosmintrud.ru/nsok>
- Планируется начиная с 1 апреля 2015 г. предоставить возможность дистанционного обучения для работников органов власти (информация будет также размещена на сайте Минтруда России <http://www.rosmintrud.ru/nsok>)

## Типовые вопросы и ответы (1)

**Вопрос 1:** Как осуществляется выбор организации-оператора?

**Ответ:** Выбор организации оператора, формирование требований к исполнителю работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг и заключение государственного (муниципального) контракта на выполнение таких работ, осуществляется с учетом мнения общественного совета.

Согласно статьям Федерального закона о независимой оценке качества (статья 1 – в сфере культуры, статья 2 – в сфере социального обслуживания, статья 5 – в сфере охраны здоровья, статья 6 – в сфере образования) общественные советы:

- формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг;
- принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг;
- участвуют в рассмотрении проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых органами государственной исполнительной власти и органами местного самоуправления с оператором.

Заключение государственных, муниципальных контрактов с оператором осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных, муниципальных нужд.

## Типовые вопросы и ответы (2)

**Вопрос 2:** *Возможно ли определение бюджетного учреждения в качестве организации-оператора?*

**Ответ:** В случае, если бюджетное учреждение (тип государственного или муниципального учреждения) отвечает требованиям, установленным к оператору с учетом предложений общественного совета, а выполнение тех или иных работ в качестве оператора для целей проведения НОК соответствует предусмотренным его учредительными документами основным видам деятельности, то такая работа может проводиться в рамках государственного (муниципального) задания.

Государственные (муниципальные) задания для бюджетного учреждения формирует и утверждает соответствующий орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя.

Решение об определении бюджетного учреждения в качестве оператора с учетом вышеуказанных условий оформляется протоколом заседания общественного совета.

## Типовые вопросы и ответы (3)

**Вопрос 3:** В какой части могут привлекаться социально ориентированные некоммерческие организации (далее – СО НКО) к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы?

**Ответ:** Некоммерческая организация может быть привлечена к проведению НОК по следующим направлениям:

- участие представителей НКО в работе общественного совета по проведению НОК в качестве его членов или экспертов. При этом общественный совет по проведению НОК согласно Федеральному закону № 256-ФЗ формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, а члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах;
- в качестве респондентов при проведении опросов о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, выступающих при этом экспертами от профессионального сообщества, осуществляющего деятельность в соответствующей сфере;
- в качестве оператора, если такая социально ориентированная некоммерческая организация соответствует требованиям, установленным к операторам с учетом предложений общественного совета, и проводит работы, связанные со сбором, обобщением и анализом информации для НОК – а) в рамках заключенного государственного (муниципального) контракта на выполнение таких работ в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок; б) за счет субсидий в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976); в) за счет собственных финансовых ресурсов.

## Типовые вопросы и ответы (4)

**Вопрос 4:** Каким образом осуществляется отбор организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг?

**Ответ:**

1. Перечни организаций, в отношении которых с определенной периодичностью (не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одних и тех же организаций) проводится (согласно Федеральному закону № 256-ФЗ) НОК, определяет общественный совет, на который возложены функции по проведению НОК. Перечни организаций могут включать организации, находящиеся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (независимо от источника финансирования). В соответствии с этими перечнями общественный совет определяет график проведения НОК. Решения общественного совета оформляются протоколами заседаний и размещаются на официальном сайте органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), при котором он создан.
2. Как правило, количество отобранных организаций (объем выборки) определяется общим числом организаций культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, и должно обеспечивать, в том числе возможность сравнения результатов НОК по однотипным организациям (например, по библиотекам, либо по поликлиникам, либо по домам-интернатам и пр).
3. Порядок отбора организаций для проведения независимой оценки качества оказания ими услуг содержится в методических документах соответствующих федеральных органов исполнительной власти. С учетом данных документов порядок отбора организаций может уточняться (конкретизироваться) субъектами Российской Федерации.  
*Так, например, Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а (пункты 14-15) рекомендовано включать в перечень организаций для проведения НОК не менее пяти организаций социального обслуживания. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом: типов (стационарного, полустационарного и надомного социального обслуживания), видов организаций и целесообразности оценки, определяемой исходя и наиболее востребованных и социально-значимых услуг для жителей территории.*
4. *В сфере культуры:* отбор организаций проводится с учетом приказа Минкультуры России от 2 февраля 2015 г. № 196 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры».

## Типовые вопросы и ответы (5)

**Вопрос 5:** *В какой форме необходимо представлять рейтинги и иные результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями?*

**Ответ:** Федеральным законом № 256-ФЗ не предусмотрена конкретная форма представления результатов НОК. Составление рейтингов деятельности организаций является одной из возможных форм представления результатов НОК.

Рекомендации по формам представления результатов НОК содержатся в ведомственных методических документах по ее проведению (*приказ Минздрава России от 12 сентября 2014 г. № 503, приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а, приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505, приказ Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121*).