

# ПРОТОКОЛ

совещания у Заместителя Председателя Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики по реализации Указа Президента  
Российской Федерации «О мероприятиях по реализации государственной  
социальной политики» от 7 мая 2012 года №597  
в части проведения независимой оценки качества

от 2 июня 2017 г.

№ 3

---

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ

Ахохов Т.Б.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

заместитель главы местной администрации по  
социальным вопросам Лескенского  
муниципального района

Афаунов М.Т.

заместитель главы местной администрации  
Эльбрусского муниципального района

Афашокова Р.Д.

заместитель министра труда, занятости и  
социальной защиты КБР

Ацканов Р.Р.

начальник отдела развития физической культуры и  
массового спорта Министерства спорта КБР

Балкаров З.Х.

руководитель Информационно-аналитического  
департамента Министерства труда, занятости и  
социальной защиты КБР

Бекиева Л.А.

заведующая отделом культуры Чегемского  
муниципального района

Ворокова Л.Х.

и.о. начальника отдела культуры, социальной  
политики и спорта местной администрации г.о.  
Прохладный

Голованова Г.Г.

заместитель главы местной администрации  
Зольского муниципального района

Докшочков И.И.

начальник МКУ «Отдел физической культуры и  
спорта Лескенского муниципального района»

Кажаров А.А.

и.о. заместителя главы местной администрации

Карданов Р.М.

Черекского муниципального района – начальник  
МКУ «Управление финансами Черекского  
муниципального района»

первый заместитель главы местной администрации  
г.о. Баксан Карданова Ф.А.

заместитель министра культуры КБР Карчаева А.Х.

начальник МКУ «Отдел культуры, молодежной  
политики и по работе с обращениями граждан  
Лескенского муниципального района» Кошеева Л.Р.

и.о. заместителя главы местной администрации  
Прохладнеского муниципального района по  
социальной политике и межнациональным  
отношениям – начальника МКУ «Управление  
культуры, социальной политики и спорта» Лутова М.А.

методист отдела культуры, социальной политики и  
спорта местной администрации г.о. Прохладный Мазлоева Г.Х.

руководитель ГБУ «Центр мониторинга и  
статистики образования» Министерства  
образования, науки и по делам молодёжи КБР Машуков А.Б.

заместитель главы местной администрации  
Майского муниципального района по социальной  
политике Полиенко О.И.

министр здравоохранения КБР Расторгуева С.А.

заместитель главы местной администрации  
Терского муниципального района по социальным  
вопросам Семенов П.Г.

ведущий специалист МУ «Управление образования  
местной администрации г.о. Прохладный КБР» Суншева Л.М.

и.о. первого заместителя главы местной  
администрации Баксанского района Тохтамышев М.З.

министр труда, занятости и социальной защиты  
КБР Тюбеев А.И.

заместитель главы местной администрации г.о. Нальчик	Ульбашев И.Х.
заместитель министра здравоохранения КБР	Хачетлова Е.Р.
заместитель министра спорта КБР	Хежев З.М.
министр спорта КБР	Хуштов А.В.
заместитель главы местной администрации Урванского района	Шогенова Р.Х.
помощник министра здравоохранения КБР	Шомахова Л.М.
заместитель министра образования, науки и по делам молодёжи КБР	Шонтукова И.В.
заместитель начальника МКУ «Управление образования местной администрации Лескенского муниципального района»	Эдгулова З.Х.

**О реализации Указа Президента Российской Федерации  
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»  
от 7 мая 2012 г. № 597 в части проведения независимой оценки качества  
(Тюбеев, Тохтамышев, Полиенко, Лутова, Карданов, Афашокова, Голованова,  
Ворокова)**

1. Принять к сведению информацию министра труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики Тюбеева А.И. о реализации Указа Президента Российской Федерации «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» от 7 мая 2012 г. № 597 в части проведения независимой оценки качества, информацию заместителей глав местных администраций Баксанского (Карданова Ф.А.), Майского (Полиенко О.И.), Прохладненского (Лутова М.А.), Черекского (Карданов Р.М) и Эльбрусского Афашокова р.Д.) муниципальных районов, а также представителей г.о. Прохладный (Голованова Г.Г.) и Чегемского (Ворокова Л.Х.) муниципального района, о намерении завершить все мероприятия по созданию сайтов муниципальными организациями, принимающими участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг, и наполнению данных сайтов необходимой информацией о независимой оценке качества в срок до 15 июня 2017 г.

2. Министерству образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (Емузова Н.Г.), Министерству здравоохранения

Кабардино-Балкарской Республики Расторгуева С.А), Министерству культуры Кабардино-Балкарской Республики (Кумахов М.Л.), Министерству спорта Кабардино-Балкарской Республики (Хуштов А.В.), Министерству труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики, главам местных администраций муниципальных районов и городских округов Кабардино-Балкарской Республики (Алакаев А.М., Мамхегов х.Х., Тараев И.В., Канаметов Р.Ю., Гятов Р.Х., Инжижиков С.М., Шагин С.И., Журавлев А.И., Дадов М.А., Кошеев А.Ж., Текушев А.А., Муртазов Б.С., Залиханов К. Х-О.)

2.1. Обеспечить создание официальных сайтов всеми государственными и муниципальными организациями, принимающими участие в проведении независимой оценки качества.

Срок: 15 июня 2017 г.

2.2. Обеспечить на официальных сайтах государственных и муниципальных организаций, принимающих участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг создание страницы, посвященной независимой оценке качества, размещение на ней требуемой законодательством информации, в том числе онлайн-опроса и формы обратной связи, а также постоянное наличие на сайте bus.gov.ru адреса официальной электронной почты и ссылки на официальный сайт организации (п. 1 приложения к протоколу). Информацию о результатах проведенных мероприятий с указанием адресов официальных сайтов организаций направить в адрес куратора по проведению независимой оценки качества – Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

Срок: 15 июня 2017 г.

3. Уполномоченным исполнительным органам государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственным за формирование независимой системы оценки качества работы – Министерству здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, Министерству культуры Кабардино-Балкарской Республики, Министерству образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, Министерству спорта Кабардино-Балкарской Республики, Министерству труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики:

3.1. Обеспечить проведение независимой оценки качества оказания услуг и подведение итогов организациями-операторами по проведению оценки качества (формирование итоговой оценки, рейтингов деятельности организаций) (п. 2 приложения к протоколу).

Срок: 20 августа 2017 г.

3.2. Обеспечить рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг общественными советами при министерствах, выработку ими предложений по улучшению качества работы организаций и утверждение результатов оценки в 2017 г. (п. 3 приложения к протоколу). Отчет организации-оператора о результатах проведения

независимой оценки качества и протокол общественного совета направить в адрес Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

Срок: 30 августа 2017 г.

3.3. Обеспечить размещение на сайте bus.gov.ru количественных результатов независимой оценки (баллы) и предложений по улучшению качества работы организаций по каждой организации (п. 4 приложения к протоколу), а также размещение итогового отчета организации-оператора на сайтах организаций, принявших в ней участие в 2017 г. Информацию о размещении результатов независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru со скриншотами направить в адрес Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики строго до опубликования на данном сайте.

Срок: 10 сентября 2017 г.

3.4. Обеспечить разработку и утверждение планов по улучшению качества работы организаций и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также размещение планов, согласованных курирующим министром для государственных организаций и главами органов местного самоуправления для муниципальных организаций, на официальных сайтах организаций и в разделе рассмотрения результатов независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru (п. 5 приложения к протоколу).

Срок: 1 ноября 2017 г.

3.5. Обеспечить представление информации о ходе реализации планов по итогам проведения независимой оценки качества в 2016г.

Срок: к 15 июля 2017 г., далее – ежемесячно.

4. Министерству культуры Кабардино-Балкарской Республики, Министерству образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, Министерству спорта Кабардино-Балкарской Республики обеспечить оказание методической и консультационной помощи органам местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики и муниципальным организациям при проведении работ по независимой оценке качества, в том числе приведения сайтов организаций в надлежащий вид.

5. Министерству труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики:

5.1. Обеспечить проведение мониторинга наличия сайтов у организаций, принимающих участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг, размещения на них необходимой информации о независимой оценке качества оказания услуг, а также наличие ссылки на официальный сайт организации на странице организации на сайте bus.gov.ru (п. 6 приложения к протоколу).

Срок: 20 июня 2017 г.

5.2. Обеспечить представление сводной информации о ходе реализации планов по итогам проведения независимой оценки качества в 2016г.

Срок: 20 июня 2017 г., далее – ежемесячно.

5.3. Обеспечить проведение мониторинга размещения уполномоченными исполнительными органами государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственными за формирование независимой системы оценки качества работы, количественных результатов независимой оценки (баллы) результатов на сайте bus.gov.ru, а также итоговых отчетов организаций-операторов на сайтах организаций, принявших участие в независимой оценке качества в 2017 г.

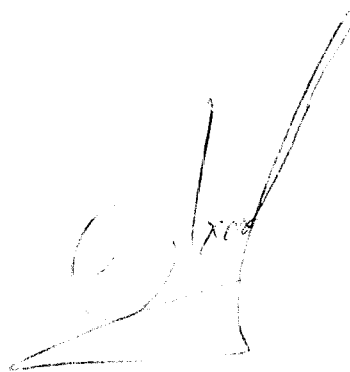
Срок: 20 сентября 2017 г.

5.4. Обеспечить проведение мониторинга размещения уполномоченными исполнительными органами государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственными за формирование независимой системы оценки качества работы, планов по улучшению качества работы организаций и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, согласованных курирующим министром, на официальных сайтах организаций и в разделе рассмотрения результатов независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru.

Срок: 20 ноября 2017 г.

Контроль за исполнением настоящего протокола возложить на министерство труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики (Тюбеев А.И.).

Заместитель  
Председателя Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики



Т. Ахохов

Приложение  
к Протоколу совещания у Заместителя  
Председателя Правительства  
Кабардино-Балкарской Республики по реализации  
Указа Президента Российской Федерации «О  
мероприятиях по реализации государственной  
социальной политики» от 7 мая 2012 года №597  
в части проведения независимой оценки качества  
от 2 июня 2017 г. № 3

## **Методические рекомендации в соответствии с пунктами Протокола**

### **1. (к п. 2.2 Протокола)**

Все организации, оказывающие услуги в социальной сфере должны иметь официальные сайты, на которых размещается вся необходимая, в соответствии с законодательством в соответствующей сфере, информация.

Также, на официальном сайте организации, принимающей участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг, в обязательном порядке должна быть создана страница, посвященная оценке качества. Ссылка на нее должна быть размещена на главной странице сайта, либо на первом уровне выпадающего меню сайта.

На странице, посвященной оценке качества оказания услуг должны размещаться:

- нормативные правовые акты, регламентирующие проведение независимой оценки качества в соответствующей сфере;
- результаты проведения независимой оценки качества;
- планы по улучшению качества оказания услуг;
- результаты проведения онлайн-опроса;
- онлайн-опрос.

### **Нормативные правовые акты**

Для всех сфер следует размещать следующие документы:

1. Указ Президента РФ «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» от 7 мая 2012 года № 597;
2. Федеральный закон от 21 июля 2014 года №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»;
3. \* *Федеральные ведомственные нормативные документы соответствующей сферы;*
4. Распоряжение Правительства КБР от 29 января 2015 г. № 31-рп;
5. Постановление Правительства КБР от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального

- обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике»;
6. Распоряжение Правительства КБР от 13 сентября 2016 г. № 458-рп;
  7. \* *Ведомственные нормативные документы соответствующей сферы;*
  8. Нормативные документы, принимаемые на уровне организации по данному вопросу.

При добавлении иных нормативных документов, следует размещать их в перечне соответственно иерархии органов государственной власти, их принимавших.

### **Результаты проведения независимой оценки качества** (для организаций, ранее участвовавших в проведении НОК)

Размещать результаты проведения независимой оценки качества следует в соответствии с годами участия организации в независимой оценке качества. Не следует размещать результаты за годы, в которых организация не принимала участие. Результаты проведения независимой оценки качества – это отчет организации-оператора о проведении НОК.

### **Планы по улучшению качества оказания услуг** (для организаций, ранее участвовавших в проведении НОК)

Разрабатывать и размещать планы по улучшению качества оказания услуг необходимо в соответствии с годами участия организации в независимой оценке качества (план разрабатывается на год, следующий за годом участия организации в проведении независимой оценки качества).

При разработке планов по улучшению качества работы организациям необходимо избегать общих фраз при формулировке его пунктов. Следует в обязательном порядке учитывать замечания организации-оператора и рекомендации общественного совета и включить мероприятия в соответствии с ними в планы по улучшению качества работы. Данные планы должны быть согласованы с профильным министерством и иметь гриф «Согласовано», подписанный министром.

### **Онлайн-опрос**

Все организации, принимающие участие в проведении независимой оценки качества должны разместить на своих сайтах работающий онлайн-опрос. Перечень вопросов онлайн-опроса должен соответствовать анкетам по проведению независимой оценки качества. Ссылка на опрос может располагаться как на странице, посвященной проведению НОК, так и на главной странице сайта.

### **Результаты проведения онлайн-опроса**

В целях обеспечения открытости информации о деятельности организации следует размещать подсчитанные результаты онлайн-опроса на официальном сайте организации с периодичностью не реже, чем один раз в



квартал, а также по итогам года.

На странице, посвященной независимой оценке качества оказания услуг, информацию, за исключением нормативно-правовых документов, следует упорядочивать в соответствии с видами размещаемых документов, либо по годам. Нормативно-правовые документы следует размещать соответственно иерархии органов государственной власти, их принимавших.

Также, на официальном сайте организации, принимающей участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг должна быть размещена **форма обратной связи**, позволяющая пользователям направлять обращения в организацию.

При размещении организациями на сайте **bus.gov.ru** адреса официальной электронной почты и ссылки на официальный сайт организации следует обратить внимание, что при выходе из личного кабинета при заполнении информации в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», поля, в которые вносятся адрес сайта и электронной почты очень часто автоматически очищаются и при сохранении в открытой части сайта также затирается данная информация. Для избегания данной ситуации необходимо проверять заполненность указанных полей и при необходимости вносить в них необходимую информацию при каждом выходе из указанного личного кабинета.

## **2. (к п. 3.1 Протокола)**

В отчете организации-оператора необходимо отражать конкретные замечания по каждой организации, а не только общие замечания ко всем организациям.

## **3. (к п. 3.2 Протокола)**

Общественным советом должны быть даны помимо общих предложений по улучшению качества работы организаций, также и конкретные рекомендации по наиболее острым замечаниям.

## **4. (к п. 3.3 Протокола)**

Предложения по улучшению качества работы организаций размещаются в личном кабинете уполномоченного органа в разделе «Формирование сведений о результатах рассмотрения результатов независимой оценки качества». Данную информацию вносят по каждой организации в поле «Результаты рассмотрения результатов независимой оценки организации».

