

номера 028



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

28 декабря 2023 г.

Москва

№ 899

**Об утверждении Методических рекомендаций
по организации работы в рамках проведения оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере культуры,
охраны здоровья, образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

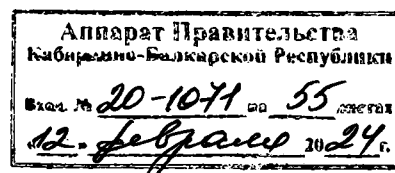
В целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в соответствии с пунктами 1 и 2 постановления 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» **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить методические рекомендации по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы согласно приложению.

Министр



А. Котьяков



Приложение
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации

28 декабря 2023 г. № 899

**Методические рекомендации
по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы**

I. Общие положения

1. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях повышения качества и обеспечения единообразия работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества, НОК).

2. Настоящие методические рекомендации основаны на нормативных положениях проведения независимой оценки качества, общих положениях организации системы общественного контроля в Российской Федерации, а также учитывают практику организации работы по НОК в субъектах Российской Федерации.

3. Настоящие методические рекомендации предназначены для использования в работе руководителями, специалистами и уполномоченными должностными лицами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социальной защиты населения, в ведении которых находятся подведомственные организации, иных федеральных органов власти, имеющих подведомственные организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социальной защиты населения, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в ведении которых находятся организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания; руководителями и специалистами организаций, оказывающих услуги социальной сферы населению, индивидуальными предпринимателями, осуществляющим деятельность в социальной сфере; членами общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – общественные советы по НОК) при федеральных органах власти, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления и общественных советах по НОК, созданных при организациях социальной сферы; а также представителями организаций, осуществляющих сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки качества (далее – операторов), и другими заинтересованными лицами и организациями.

1) Участники и области ответственности участников независимой оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы:

Органы исполнительной власти федерального уровня, осуществляющие функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения

создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных им организациях федерального уровня, а также иных организаций, осуществляющих деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета (для сферы образования);
обращаются с запросом в Общественную палату Российской Федерации о формировании общественных советов по проведению НОК на федеральном уровне;
утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе власти;
назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт, сайт bus.gov.ru), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах¹;
осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (далее – оператор) в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

¹ Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг в подведомственных им организациях федерального уровня;

рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей;

размещают информацию о результатах НОК в организациях, подлежащих независимой оценке качества на федеральном уровне, на сайте bus.gov.ru;

принимают меры по устранению выявленных недостатков в подведомственных организациях федерального уровня по итогам проведения НОК;

осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК;

взаимодействуют с другими федеральными органами исполнительной власти, в ведении которых находятся организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, а также органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества;

осуществляют мониторинг проведения независимой оценки качества в субъектах Российской Федерации и рассматривают его итоги ежеквартально на заседаниях созданных при них общественных советах по НОК

Органы исполнительной власти федерального уровня, имеющие подведомственные организации в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты
(за исключением указанных выше)

взаимодействуют с федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг;

создают условия для проведения НОК в подведомственных организациях регионального и муниципального уровня;

содействуют федеральным органам исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-

правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, общего образования, высшего образования, социальной защиты населения, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных им организациях социальной сферы федерального уровня

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях регионального (и, при необходимости, муниципального) уровня; обращаются с запросом в Общественную палату субъекта РФ о формировании общественных советов по проведению НОК на региональном уровне; утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе власти; назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах²; осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (далее – оператор) в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»; обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг в организациях, подлежащих НОК;

² Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей;
размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте bus.gov.ru);
принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной сферы, подлежащих оценке на уровне субъектов Российской Федерации;
осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК;
взаимодействуют с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы по вопросам организации и проведения независимой оценки качества

Органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов

создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении организаций социальной сферы на муниципальном уровне;
обращаются с запросом в Общественную палату на формирование общественных советов по проведению НОК на муниципальном уровне;
утверждают положение об Общественном совете по НОК при органе местного самоуправления;
назначают должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах³;
осуществляют закупку работ и по итогам закупки заключение муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

³ Сведения об уполномоченных должностных лицах размещаются на официальном сайте bus.gov.ru в течение первого квартала отчетного года. Если срок их полномочий не определен или установлен на несколько лет, то информация не требует обновления. Информация должна быть оперативно обновлена в случае смены ответственных должностных лиц (при увольнении, переводе на другую должность и др.).

образования, социального обслуживания с оператором в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ от 5 апреля 2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и вырабатывают меры по совершенствованию деятельности организаций, прошедших оценку, и оценке деятельности их руководителей;

размещают информацию о результатах НОК на официальном сайте официальном сайте bus.gov.ru;

принимают меры по устранению выявленных недостатков в организациях социальной сферы, подлежащих оценке на уровне муниципальных образований;

осуществляют контроль реализации мероприятий, включенных в планы по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения НОК;

взаимодействуют с уполномоченными органами государственной власти субъекта Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества

Общественные палаты (Общественная палата Российской Федерации, общественные палаты субъектов Российской Федерации, общественные палаты (советы) муниципальных образований)

формируют общественные советы по НОК на соответствующем уровне – федеральном, региональном или муниципальном (по обращению органов государственной власти и местного самоуправления) и утверждают их состав⁴;

информируют органы государственной власти и местного самоуправления о составах созданных при этих органах общественных советов по проведению независимой оценки качества;

могут привлекаться к работе общественных советов по НОК для обсуждения и формирования результатов проведения независимой оценки качества

Общественные советы по НОК при органах государственной власти и муниципальных образованиях

утверждают порядок и сроки проведения независимой оценки качества на соответствующем уровне;

формируют перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка на соответствующем уровне;

принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов на выполнение работ,

⁴ Обобщенные требования к составу Общественных советов по НОК приведены в приложении А.

оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, заключаемых органом исполнительной власти с оператором в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

осуществляют выезды в организации социальной сферы с целью непосредственно проведения независимой оценки качества услуг;

рассматривают информацию о качестве условий оказания услуг, представленную оператором;

проводят независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на основе информации, представленной оператором и/или с учетом сведений, полученных во время выезда в организации;

вырабатывают предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Сведения об общественном совете по НОК размещаются на официальном сайте уполномоченным органом власти в Личном кабинете Уполномоченного органа. Сведения об общественном совете по НОК должны быть сохранены, подписаны электронной подписью и размещены

Общественные советы по НОК при государственных организациях социальной сферы (могут создаваться при необходимости, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля»)

создаются (могут создаваться) из числа представителей общественных организаций, профессиональных ассоциаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций и независимых экспертов из профсообщества в целях содействия проведению НОК и развитию организаций социальной сферы;

участвуют в проведении мероприятий в рамках независимой оценки качества совместно с оператором и Общественным советом по НОК на федеральном, региональном или муниципальном уровне;

готовят предложения по улучшению условий оказания услуг в организации, представляют их оператору и в Общественный совет по НОК (далее также ОС по НОК) соответствующего уровня и содействуют их реализации

Операторы

проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: анализ сайтов организаций,

опрос получателей услуг, контрольные мероприятия в организациях социальной сферы для выявления наличия и функционирования условий оказания услуг, в соответствии с нормативными требованиями; формируют отчет по итогам сбора и обобщения информации и представляют его заказчику

Организации социальной сферы обеспечивают: открытость, доступность информации об организации; техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах; информируют граждан-получателей услуг о проведении НОК и возможности участия в опросе и выражения своего мнения о качестве условий оказания услуг в организации; разрабатывают и реализуют планы по устранению выявленных недостатков; используют результаты НОК для решения задач развития с целью повышения качества условий оказания услуг и эффективности деятельности организации; отчитываются о результатах исполнения планов в уполномоченный орган государственной власти или местного самоуправления, путем размещения отчета на официальном сайте

Учредители организаций (для сферы высшего образования) информируют образовательные организации об условиях и сроках проведения НОК, организации-операторе; предоставляют информацию об общей численности обучающихся (в том числе лиц с ОВЗ) в образовательных организациях, в отношении которых проводится НОК

Граждане-получатели услуг выражают мнение о качестве условий оказания услуг.

5. Регламентация положений НОК на региональном и муниципальном уровне приведена в следующей таблице:

Предмет регламентации	Какие документы должны быть разработаны	Субъект разработки	Субъект согласования/ утверждения
Деятельность общественных советов по НОК (далее – ОС по НОК)	Документ о создании ОС (приказ, распоряжение)	ОИВ/ОМС	Общественная палата
	Положение об ОС	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС
	График проведения заседаний ОС	Общественный совет	Общественный совет

	(ежеквартально для ОС при федеральных органах власти, рекомендовано ежеквартально для ОС при органах власти на региональном/муниципальном уровне)		
	Протоколы заседаний ОС: о работе оператора, о рассмотрении результатов НОК, о проведении мониторинга данных о результатах НОК, о подготовке рекомендаций органу власти и пр.	Общественный совет	Общественный совет
Деятельность оператора	Техническое задание по сбору и обобщению информации	ОИВ/ОМС	Общественный совет
	Государственный (муниципальный) контракт	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС / Общественный совет
	Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации		
Деятельность органов власти (местного самоуправления)	1. Приказ об определении должностных лиц, ответственных по НОК (5 полномочий - размещение информации о результатах НОК; обеспечение ее достоверности, полноты и своевременности; ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, организация работы по устранению выявленных недостатков; информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах по устранению выявленных недостатков	ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС
	2. Планы организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Организации	ОИВ/ОМС
	3. Документы об организации контроля за выполнением решений,	Организация ОИВ/ОМС	ОИВ/ОМС

	<p>принятых по результатам НОК (на уровне организации, на уровне ОИВ/ОМС, на уровне региона)</p>		
	<p>4. Раздел о результатах НОК в структуре отчета о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации</p> <p>Решениях о мерах по поощрению и наказанию лучших и худших организаций по итогам НОК</p>	<p>Высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации</p>	<p>Законодательное собрание</p>
	<p>5. Решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации по улучшению организации работы организаций.</p>	<p>Законодательное собрание</p>	<p>Законодательное собрание</p>

II. Организация работы уполномоченного органа власти

2.1. Планирование проведения НОК

2.1.1. Формирование графика проведения НОК

1) График проведения мероприятий в рамках НОК формируется уполномоченным органом власти в течение первого квартала календарного года и согласовывается с Общественным советом по НОК.

2) При формировании графика проведения мероприятий в рамках НОК необходимо учитывать следующее:

необходимость обеспечения полноты и достоверности размещения информации о НОК на официальном сайте;

установленные сроки проведения закупочных процедур;

сроки проведения работ (оказания услуг) по сбору и обобщению информации, включая необходимость проведения экспертизы результатов, представленных организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее – оператором), сроков устранения выявленных недостатков в работе оператора;

сроки рассмотрения результатов НОК, представленных Общественным советом по НОК в уполномоченный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления (в течение одного месяца с даты получения материалов от Оператора), для выработки мер по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы и устранения выявленных недостатков.

Примерный план-график мероприятий в рамках НОК приведен в приложении Б.

2.1.2. Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится или не проводится НОК

3) Перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в конкретном периоде (календарном году и/или на трехлетний период), определяются Общественным советом по НОК при федеральном органе власти, органе власти субъекта Российской Федерации/органе местного самоуправления с учетом необходимости обеспечения 100% охвата организаций, подлежащих оценке, с учетом проведения независимой оценки качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. Рекомендуется трехлетнее планирование перечня организаций, в отношении которых проводится НОК.

4) Перечень организаций, в отношении которых проводится НОК в текущем году, размещается на официальном сайте представителем уполномоченного органа в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» пункт «Перечни организаций». Перечень организаций должен быть внесен, сохранен, подписан электронной подписью уполномоченного должностного лица и размещен в срок до начала работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК.

Размещение перечня допускается только если опубликованы все сведения по организациям, подлежащим оценке.

При предоставлении соответствующих прав Оператор также может формировать Перечни в соответствующем разделе официального сайта.

5) Формирование перечня организаций (видов организаций), в отношении которых не проводится независимая оценка качества, осуществляется уполномоченным федеральным

органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на Общественном совете по НОК. К организациям, в отношении которых не проводится НОК, могут относиться:

лечебно-профилактические медицинские организации, медицинские организации особого типа (центры медицины катастроф, военно-врачебной экспертизы, судебно-медицинской экспертизы, бюро медицинской статистики, патолого-анатомические бюро, клинично-диагностические лаборатории, медицинские организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др. (приказ Минздрава России от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»);

образовательные организации, созданные в уголовно-исполнительной системе, а также федеральные государственные организации, осуществляющие образовательную деятельность в области подготовки кадров в интересах обороны и безопасности государства, обеспечения законности и правопорядка (указанные в части 1 статьи 81 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»);

реставрационные мастерские, организации, не имеющие собственного помещения для проведения каких-либо мероприятий (арендующие его у иной организации) и др. (приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культур»);

иные организации по областям социальной сферы, непосредственно не оказывающие услуги населению (по решению уполномоченного федерального органа исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы).

б) Объективными причинами исключения организаций из перечня организаций, в отношении которых проводится НОК в конкретном календарном периоде, могут служить следующие обстоятельства:

организация закрыта или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в нее в течение года не представляется возможным;

организация расположена на территории ограниченного доступа (закрытой по причине карантина, специальной военной операции и т.п.);

организация не оказывает услуги населению, которые могут быть оценены с использованием показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;

организация не имеет собственного помещения или арендует его;

в отношении организации планируется ликвидация, реорганизация, либо организация уже находится в стадии проведения указанных процедур.

7) Предложения для включения в перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК в конкретном календарном периоде, могут направляться со стороны органов власти субъектов Российской Федерации в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в соответствующей области социальной сферы в срок, не позднее 1 марта года проведения НОК.

8) Формирование сведений об организациях, в отношении которых не проводится независимая оценка качества, осуществляется уполномоченным органом власти на официальном сайте в разделе «Размещение сведений по независимой оценке» - «Перечни организаций, в отношении которых проводится или не проводится независимая оценка,

включая сведения о данных организациях». Перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК, должен быть внесен, сохранен, подписан электронной подписью уполномоченного должностного лица и размещен в срок до начала работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК.

2.1.3. Планирование финансовых ресурсов на обеспечение выполнения работ по сбору и обобщению информации в рамках НОК

9) Планирование бюджетных средств на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК проводится с учетом необходимости обеспечения 100% охвата организаций, подлежащих оценке, в течение трехлетнего цикла.

10) С учетом периода бюджетного планирования на 3 года потребность в финансировании должна быть рассчитана на следующий финансовый год и на плановый период два года. Соответствующие объемы финансирования рекомендуется учесть в плане-графике закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период два года. Корректировка объема финансирования может быть произведена при изменении существенных условий, к которым могут быть отнесены:

– изменение количества организаций, подлежащих оценке, например, в результате включения в перечень негосударственных (коммерческих) организаций, осуществляющих оказание услуг за счет средств бюджетного финансирования, или реорганизации организаций (учреждений) социальной сферы и пр.;

– изменение количества получателей услуг, влекущее за собой корректировку объема выборки;

– целесообразность проведения повторной проверки отдельных организаций социальной сферы в трехлетнем цикле при выявлении значительных проблем и необходимости контроля их устранения в плановом периоде (по решению уполномоченного органа);

– необходимость проведения повторной проверки в случае неисполнения оператором условий государственного контракта (отказа в приемке работ оператора, невыполнении работ, банкротстве и пр.) и необходимости проведения оценки запланированного количества организаций на предшествующем этапе НОК в плановом периоде.

11) Объем финансовых средств на выполнение работ (оказание услуг) по сбору и обобщению информации в рамках НОК рассчитывается в соответствии с количеством организаций, подлежащих оценке, и объемом выборочной совокупности граждан-получателей услуг, которые должны быть охвачены опросом в рамках оценки удовлетворенности (далее – объем выборки), в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном (региональном, муниципальном) бюджете на соответствующий финансовый и плановый период.

2.2. Организация работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы в целях проведения независимой оценки качества

2.2.1. Организация и проведение закупочных процедур

1) В соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

(с изменениями и дополнениями)» (далее – Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ) сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – сбор и обобщение данных) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях осуществляется организациями-операторами в рамках государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ (оказание услуг), заключенных в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (далее – Федеральный закон № 44-ФЗ).

2) В рамках общих требований к участникам закупки необходимо предусмотреть:

отсутствие конфликта интересов⁵ между участником закупки и заказчиком;

отсутствие конфликта интересов⁶ между участником закупки и организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества, в том числе ограничение для участия в закупке для операторов из числа государственных и муниципальных организаций, оказывающих гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также негосударственных организаций, оказывающих гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

3) В целях повышения качества процессов сбора и обобщения информации, а также обеспечения возможности контроля результатов работ (услуг) оператора, рекомендуется проводить закупочные процедуры в формате открытого конкурса в электронной форме, что позволяет:

– задействовать нестоимостные критерии при отборе операторов и устанавливать квалификационные требования к участникам конкурсной процедуры: качественные характеристики объекта закупки (содержание планируемых, в том числе дополнительных работ (услуг), которые должен и/или готов выполнить оператор); квалификация участника закупки, в том числе наличие опыта работы, связанного с предметом закупки, деловой репутации, специалистов и иных работников, обладающих соответствующим опытом и компетенциями (например, наличие опыта социологических исследований, опыта работы с социально ориентированными некоммерческими организациями (далее – СОНКО), наличие специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и др.); Примеры содержания нестоимостных критериев при проведении конкурсных процедур приведены в приложении В.

Помимо сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в состав работ могут быть включены:

– анализ научно-практических подходов и практики использования результатов НОК в развитии социальной сферы на региональном/муниципальном уровне;

– анализ практики и подготовка предложений по совершенствованию системы управления результативностью организаций социальной сферы/управления результативностью и мотивацией руководителей организаций социальной сферы по результатам НОК;

⁵ В соответствии с п. 10 части 1 статьи 31 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ.

⁶ Под конфликтом интересов также понимаются случаи, при которых руководитель организации-оператора или представитель оператора, включенный в состав экспертов, является или являлся в последние 3 года до участия в проведении НОК в данной организации социальной сферы ее сотрудником, имеет близких родственников – сотрудников организации, имеет личную заинтересованность в результатах оценки и ее последствиях.

проведение дополнительного социологического исследования для оценки уровня развития соответствующей области социальной сферы, выработки рекомендаций и поддержки принятия решений по совершенствованию работы органа государственной власти (местного самоуправления) – Заказчика;

– проведение консультационных семинаров для представителей организаций социальной сферы по организации работ по устранению выявленных в ходе НОК недостатков и др.

4) Предметом закупки не может являться организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, поскольку это относится непосредственно к полномочиям общественных советов по НОК⁷.

5) Сроки проведения закупочных процедур должны определяться с учетом необходимой и достаточной продолжительности периода сбора и обобщения информации, в течение которого оператор должен провести очное посещение всех организаций, подлежащих оценке, а также обеспечить выполнение требований к объему выборочной совокупности граждан – получателей услуг, подлежащих опросу в рамках оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг.

Рекомендуется проводить закупочные процедуры не позднее второго квартала отчетного года.

6) Уполномоченный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления в соответствии с планом-графиком закупок товаров, работ, услуг для государственных (муниципальных) нужд готовит проекты документации о закупке работ (услуг) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе проекты технического задания и государственного (муниципального) контракта, заключаемого с оператором в запланированные сроки. Проекты документов должны быть обсуждены и согласованы с Общественным советом по НОК.

Календарный график выполнения работ (услуг), являющийся неотъемлемой частью государственного (муниципального) контракта, должен предусматривать возможность проведения предварительной экспертизы результатов работ (услуг).

7) Уполномоченные органы государственной власти, органы местного самоуправления по результатам проведения закупочных процедур заключают государственные (муниципальные) контракты, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, подлежащих НОК (например, государственную и ведомственную статистическую отчетность (если она не размещена на официальном сайте организации), информацию о результатах НОК в организациях за предшествующие периоды, информацию о результатах опросов граждан – получателей услуг, полученных с использованием собственных ресурсов и сервисов организаций, подлежащих оценке, а также информацию о QR-кодах для обеспечения быстрого доступа к опросу с использованием сервисов официального сайта и иную информацию, необходимую для выполнения работ в соответствии с требованиями технического задания).

⁷ В соответствии с положениями Федерального закона № 392-ФЗ.