

ПОЛОЖЕНИЕ о проведении «Декады качества 2019»

1. Общие положения

1.1. «Декада качества 2019» проводится в рамках реализации подпункта «а» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» ежегодно в течение 10 рабочих дней.

1.2. Организатором «Декады качества 2019» является министерство социальной политики края.

1.3. Подготовку и проведение «Декады качества» осуществляет Краевое Государственное Бюджетное Учреждение Социального Обслуживания «Минусинский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы» (далее – МЦСА).

1.4. Свод информации по итогам «Декады качества 2019» от МЦСА осуществляет КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».

1.5. В мероприятиях «Декады качества 2018» и осуществлении проверки за ходом её реализации могут принимать участие члены Общественного совета при министерстве и представители общественных организаций ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

2. Цели и задачи

2.1. Целью проведения «Декады качества 2019» является изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения (далее – услуг) для повышения качества деятельности МЦСА.

2.2. Задачами «Декады качества 2019» являются:

2.2.1. Проведение мониторинга, удовлетворенности или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг МЦСА.

2.2.3. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг и эффективности деятельности МЦСА.

2.2.4. Подготовка директором МЦСА плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан.

3. Порядок проведения

3.1 Основные понятия и определения.

Респонденты – граждане, обратившиеся в МЦСА за предоставлением услуг, чье мнение изучается в ходе проведения «Декады качества 2019».

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, чье мнение о качестве полученных услуг изучается в ходе проведения «Декады качества 2019», от общего числа состоящих на учете в МЦСА/ получающих услуги в учреждении (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:
- 0,5 % от общего числа состоящих на учете для МЦСА;

- 30 % от получающих услуги в МЦСА.

Анкета – перечень вопросов, с помощью которых определяется уровень удовлетворенности/неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Опрос – метод получения устной или письменной информации от респондентов о качестве предоставления услуг.

Виды опроса:

анкетирование – заполнение респондентом анкет в МЦСА и в форме уличного опроса;

телефонный опрос – заполнение специалистами МЦСА анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов в ходе телефонного разговора;

интервью – заполнение анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов, в том числе при проведении внешне-территориального анкетирования, которое проводится вне территории МЦСА с целью изучения мнения более широкого круга граждан об услугах, предоставляемых в г. Минусинске.

3.2. В рамках проведения «Декады качества 2019» директор МЦСА организует следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала «Декады качества 2019» организует проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационном стенде, официальном портале.

3.2.2. В дни проведения «Декады качества 2019» создает условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам согласно приложению 2, полученных:

- от заявителей лично либо по почтовой связи;
- через официальные порталы в сети Интернет;
- по электронной почте;
- через отделения ФГУП «Почта России», МФЦ, УПФР, кредитные организации и др.;

- через единый справочный телефон 8-800-350-20-50.

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества 2019» проводит анализ полученных результатов и направляет в КГКУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения»:

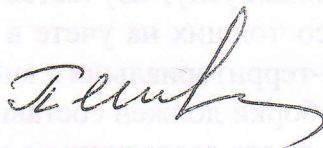
- сводную информацию об итогах «Декады качества 2019» по форме согласно приложению 2 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний);

- план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.3. МЦСА обеспечивает хранение анкет до проведения следующей «Декады качества».

3.4. Министерство имеет право запросить у ЦСА анкеты проведенных опросов граждан для проверки.

Директор



Н.В. Петрик