**Независимая оценка качества услуг: действия учреждения – объекта оценки** 

Механизм независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, функционирующими в отраслях социальной сферы, к настоящему времени полностью сформирован. На федеральном уровне разработана необходимая нормативная база. При органах-учредителях созданы общественные советы, на которые возложены полномочия по проведению данной оценки, а также определены операторы, осуществляющие сбор информации о качестве услуг. Что требуется от учреждений - поставщиков государственных и муниципальных услуг?

Независимая оценка призвана обеспечить открытость деятельности учреждений, предоставить гражданам информацию об уровне оказания услуг этими организациями, а также повысить качество их работы. Основными участниками процедуры являются общественные советы, на которые возложены функции по проведению оценки, организации-операторы, органы власти, координирующие данный процесс, а также сами учреждения.

**Действия учреждения - объекта оценки**

Государственные и муниципальные учреждения, в отношении которых проводится независимая оценка, задействованы только на подготовительном этапе этого процесса. Они должны раскрыть на своих сайтах большой объем информации: от указания местонахождения, режима работы, описания материально-технической базы, задействованной в предоставлении услуг, до опубликования копий основных документов, определяющих уставную деятельность. Об обязанности учреждений обеспечивать информационную открытость своей деятельности и о конкретных сведениях, которые необходимо раскрыть, говорится, например, в Приказах Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 и Минздрава России от 30.12.2014 N 956н.  
Впрочем, определить проблемные точки и своевременно провести работу по их устранению можно не только с помощью перечня информации, обязательной для опубликования на сайте учреждения. Выявить слабые звенья деятельности позволят и детализированные показатели оценки, утвержденные министерством труда и социальной защиты РФ. Так, для учреждений социального обслуживания одним из параметров оценки является доступность прилегающей территории и входных зон для маломобильных граждан, наличие специально оборудованного санузла и т.д.

**Публикация результатов оценки**

Помимо интернет-страниц органов власти результаты независимой оценки качества услуг должны публиковаться на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Например, публиковать нужно следующие сведения:  
- об органе власти, общественном совете и операторе, осуществляющем проведение независимой оценки;  
- о показателях и критериях оценки качества оказания услуг;  
- об организациях, в отношении которых проводится (не проводится) независимая оценка;  
- о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций;  
- о проведенных опросах;  
- о контрольных мероприятиях;  
- иные сведения по решению уполномоченного органа.  
Благодаря раскрытию перечисленной информации широкий круг общественности сможет узнать обо всех деталях процесса независимой оценки: когда создан тот или иной общественный совет, кто в него входит (возможна даже публикация биографий и фотографий членов совета), какая организация является оператором, какие работы и в какие сроки она выполняет. Максимально полными должны быть и сведения о результатах независимой оценки. Раскрывать потребуется не только количественные результаты, но и способы их получения (вид опроса, содержание входящих в него вопросов, перечень предусмотренных в нем ответов и др.).  
Согласно п. 21 Порядка, утвержденного Приказом N 116н, обязательная для размещения информация должна публиковаться на сайте www.bus.gov.ru в течение пяти рабочих дней со дня утверждения (внесения изменений, отмены) соответствующих документов, на основе которых она формируется.

**Меры по повышению качества услуг**

Как сказано в ч. 12 ст. 23.1 Закона о соцобслуживании, результаты независимой оценки орган власти (орган местного самоуправления) должен учитывать при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, подвергнутых оценке. Такие меры уже принимаются.  
По данным Минтруда, опубликованным на его официальном сайте, в качестве мер реагирования органы власти используют внеплановые проверки учреждений, рекомендации и поручения по повышению качества их работы, организуют мероприятия по обмену опытом, наработанным лучшими учреждениями. Кроме того, органы-учредители включают результаты независимой оценки в число критериев эффективности деятельности организаций и целевых показателей деятельности их руководителей, выделяют средства на улучшение материально-технической базы учреждений (на покупку оборудования, мебели, установку пандусов, проведение ремонтов). В отношении же организаций, занявших нижние строчки рейтингов, разрабатываются иные меры - вплоть до перераспределения зон обслуживания в неэффективных учреждениях, их реорганизации и оптимизации бюджетной сети в целом.