

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых
Государственным казенным учреждением «Социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних Балахнинского района»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок разработан на основании Порядка проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, утвержденного на заседании Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданного при Министерстве социальной политики Нижегородской области (протокол заседания от 03 июня 2014 года № 3).
- 1.2. Настоящий Порядок регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых Государственным казенным учреждением «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балахнинского района» (далее – учреждение), с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.
- 1.3. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, являются:
 - повышение качества услуг, предоставляемых учреждением;
 - повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых учреждением;
 - участие в формировании рейтингов учреждений социального обслуживания для реализации принадлежащего получателю услуг права выбора конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг.

2. Организация проведения оценки качества услуг, предоставляемых учреждением

- 2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением, проводится один раз в год ежегодно.
- 2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, осуществляет Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждением (далее – Общественный совет учреждения).

- 2.3. В состав Общественного совета учреждения входят представители районных, муниципальных общественных объединений, религиозных организаций, средств массовой информации и иных общественных организаций.
- 2.4. Организацию создания и формирования Общественного совета учреждения обеспечивает учреждение.
- 2.5. Результаты проведения Общественным советом учреждения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, направляются и аккумулируются в Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социально обслуживания, созданным при Министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Областной Общественный совет).
- 2.6. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждением, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативность.
- 2.7. Для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых учреждением, характеризующие:
- 1) Открытость и доступность информации об учреждении:
 - уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (0-1);
 - полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте www.bus.gov.ru (баллы);
 - наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы);
 - доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).
 - 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
 - степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении (баллы);
 - соответствие площадей жилых помещений учреждения установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);
 - удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%).
 - 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:
 - среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%).

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%).

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех-, четырех- и более местных жилых комнатах стационарного отделения учреждения, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых профилактических и пр.) (%).

2.8. Для расчета показателей, указанных в п.2.7. настоящего Порядка используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- результаты анализ нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения, порядок и условия предоставления социальных услуг;

- результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти и учреждений социального обслуживания;

- показатели лицензионной деятельности учреждения;

- результаты опроса (анкетирования) получателей социальных услуг, работников учреждения, руководителей учреждения, представителей общественных объединений экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, наблюдение в местах оказания услуг, в случаях, если это не противоречит действующему законодательству.

2.9. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания, информация общественных объединений, попечительских (наблюдательных) советов.

2.10. Областным Общественным советом утверждается перечень учреждений социального обслуживания для проведения независимой оценки качества предоставляемых ими услуг (далее – Перечень).

Формирование перечня осуществляется по типам и видам учреждений социального обслуживания.

2.11. Общественные советы учреждений проводят анализ нормативной правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации, мнений получателей социальных услуг (их законных представителей и иных граждан), проводят опросы (анкетирование), сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.12. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждением Общественный совет учреждения:

- систематизирует выявленные в деятельности учреждения проблемы;
- сопоставляет фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров;
- выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров и показателей;
- сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- осуществляет расчет интегральной оценки качества работы учреждения;
- разрабатывает предложения по улучшению качества работы учреждения.

2.13. Результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, передаются в Областной Общественный совет для анализ и аккумулирования информации.

Срок предоставления результата – в течение 1 месяца с момента окончания проведения независимой оценки качества услуг.

2.14. Областной Общественный совет по желанию или при необходимости может участвовать в проводимой Общественным советом учреждения независимой оценки качества услуг, а также осуществлять контроль проводимой независимой оценки.

2.15. Областной Общественный совет осуществляет анализ представленных Общественным советом учреждения результатов проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, и выносит на заседание Областного Общественного совета. По итогам рассмотрения формирует рейтинги учреждений.

3. Формирование рейтинга учреждения

3.1. Для формирования рейтингов учреждений социального обслуживания Общественный совет учреждения рассчитывает значение интегральной оценки качества работы учреждения.

3.2. Расчет интегральной оценки качества работы учреждения производится в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а.

3.3. Результаты проведения Общественным советом учреждения независимой оценки качества предоставляемых услуг передаются в Областной Общественный совет в течение 1 месяца с момента окончания проведения независимой оценки качества услуг.

3.4. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается первый номер. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров. Рейтинги учреждений социального обслуживания формируются в соответствии с типом учреждений.

3.5. По итогам проведения независимой оценки качества услуг Областной Общественный совет разрабатывает и представляет в Министерство социальной политики Нижегородской области информацию о результатах независимой оценки, предложения по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них.

3.6. По представленным предложениям Министерство социальной политики Нижегородской области и учреждением разрабатываются и утверждаются планы мероприятий по улучшению качества работы.

3.7. Сведения о проводимой независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, а также рейтинги учреждений размещаются на официальном портале <http://www.bus.gov.ru> и официальном сайте Министерства социальной политики Нижегородской области <http://www.minsocium.ru>.