

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания
Общественного совета по
независимой оценке качества услуг,
предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «3 июня 2014 года» №3

**Порядок
проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых
учреждениями социального обслуживания**

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

1.2. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, являются:

- повышение качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания;
- повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания;
- формирование рейтингов учреждений социального обслуживания для реализации принадлежащего получателю услуг права выбора конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг.

1.3. Независимая оценка качества услуг проводится в отношении следующих государственных учреждений, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания:

- комплексные центры социального обслуживания населения;
- центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- центры социальной помощи семье и детям;

- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;
- социальные приюты для детей и подростков;
- центры трудовой реабилитации;
- социально-реабилитационные центры для инвалидов;
- дома-интернаты для престарелых и инвалидов;
- психоневрологические интернаты;
- детские дома-интернаты для умственно-отсталых детей;
- профессиональные училища-интернаты для инвалидов;
- иные учреждения социального обслуживания.

1.4. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки качества работы на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям, предоставляющим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

2. Организация проведения оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания

2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания проводится один раз в год ежегодно.

2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, осуществляют общественные советы, созданные при государственных учреждениях социального обслуживания (далее – общественный совет учреждения).

2.3. В состав общественного совета учреждения, входят представители региональных, районных, муниципальных общественных объединений, религиозных организаций, средств массовой информации и иных общественных организаций.

2.4. Организацию создания и формирования общественных советов учреждений обеспечивает министерство социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство).

2.5. Результаты проведения общественными советами учреждений независимой оценки качества услуг аккумулируются Общественным советом по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями

социального обслуживания, созданным при Министерстве (далее – Областной Общественный совет).

2.6. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.7. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, 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 (баллы);
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
- 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 том числе 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 учреждениях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений учреждений 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 организации социального обслуживания (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 учреждений, от числа опрошенных (%);

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

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей 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 учреждения стационарного социального обслуживания, 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 пункте 2.5. Порядка используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- результаты анализа нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждений социального обслуживания, 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 учреждений, руководителей учреждений, 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 нормативно-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 учреждениями социального обслуживания, 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 учреждениями социального обслуживания, передаются общественными советами учреждений в Областной общественный совет для анализа 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 общественными советами учреждений независимой оценки качества услуг, а также осуществлять контроль проводимой независимой оценки.

2.15. Областной Общественный совет осуществляет анализ представленных общественными советами учреждений результатов проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания и выносит на заседание Общественного совета. По итогам рассмотрения формирует рейтинги учреждений.

3. Формирование рейтингов учреждений социального обслуживания

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

3.2. Расчет значения 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. 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.

3.4. Рейтинги учреждений социального обслуживания, формируются в соответствии с Перечнем по типам учреждений.

3.5. По итогам проведения независимой оценки Областной Общественный совет разрабатывает и представляет в Министерство 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 Министерством и учреждениями 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 <http://www.minsocium.ru>.
