

Утвержден:
Общественным Советом
по независимой оценке качества
работы учреждений,
оказывающих социальные услуги
в МО «Тарумовский район »,
протокол от 27.04.2017 №1

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ
УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные

рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru;

при министерстве труда и социального развития Республики Дагестан, уполномоченном органе, создается общественный Совет формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования и культуры социального обслуживания, физической культуры, спорта, молодежи и туризма на 2017- 2019 годы в Республики Дагестан, (далее – Совет) в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, и составление рейтинга деятельности учреждений;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными областными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, он-лайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на [http:// mintrud-altay.ru](http://mintrud-altay.ru);

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на <http:// mintrud-altay.ru>;

итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются учреждения государственной, муниципальной и иной формы собственности, созданные для оказания услуг в сферах социального обслуживания.

Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджета МО «Тарумовский район».

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Министерством труда и социального развития РД и общественным Советом при Администрации МО «Тарумовский район».

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает

порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги;

критерии и показатели оценки качества работы учреждений (приложение 1);

проекты форм анкет для опросов (приложение 2);

форму отчета Совета для размещения на сайте (приложение 3);

программу мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания.

II этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества;
- размещение информации и протоколов совета на официальном сайте Администрации МР «Тарумовский район».

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;

- составление рейтинга учреждений;

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными

сообществами и иными экспертами;

- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и целевых республиканских программ;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра типов и перечня учреждений;

показателей оценки качества работы учреждений;

проекта формы анкет для опросов;

порядка проведения независимой оценки качества;

7. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По результатам независимой

оценки показатели по решению Совета могут быть изменены.

Совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

Общественным советом введен дополнительный критерий «Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении» для измерения которого используются 2 дополнительных показателя:

- «доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения»;

- «доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения».

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным и в сроки, установленные министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из

числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения;
- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

15. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) общественный Совет при Администрации МО «Тарумовский район»: направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественного совета;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке

эффективности работы их руководителей;

б) Учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с общественным Советом при Администрации МО «Тарумовский район»;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своем официальном сайте обеспечивают их выполнение.