

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания Общественного
совета по независимой оценке услуг,
предоставляемых ГБУ «КЦСОН
Ардатовского района»

от 18.08.2014 № 1

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (далее — Учреждение), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых Учреждением, 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 Учреждением, являются:

- повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением;
- повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых Учреждением;
- формирование рейтинга Учреждения для реализации принадлежащего получателю услуг права выбора конкретного Учреждения 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, созданный при Учреждении (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 общественных советов учреждений обеспечивает министерство социальной политики Нижегородской области (далее — Министерство).

2.5. Результаты проведения Общественным советом Учреждения 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 Учреждением, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.7. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, 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 Учреждении (баллы).

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

5) удовлетворенность качеством обслуживания в Учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Учреждении, 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).

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

- результаты анализа нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность Учреждения, порядок и условия предоставления социальных услуг;
- результаты анализа статистической информации Учреждения;
- 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 наблюдения 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.

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. Общественный совет Учреждения проводит анализ нормативно-правовой базы, 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 Общественным советам Учреждения в Областной общественный совет для анализа и аккумуляции

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 Общественного совета. По итогам рассмотрения формирует рейтинги учреждений.

3. Формирование рейтингов учреждений

3.1. Для формирования рейтингов учреждений 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 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 Учреждением разрабатываются и утверждаются планы мероприятий по улучшению качества работы.

3.7. Сведения о проводимой независимой оценке качества работы Учреждения, оказывающего социальные услуги, а также рейтинг Учреждения размещаются на официальном портале <http://www.bus.gov.ru> и официальном сайте Министерства <http://www.minsocium.ru>.
