|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  решением общественного совета  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Землянский |
|  | СОГЛАСОВАНО  председатель комитета социальной защиты населения Волгоградской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ З.О. Мержоева  "25" февраля 2015 г. |

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг

организациями социального обслуживания населения

Волгоградской области

1.Независимая оценка качества оказания услугорганизациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услугорганизаций социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности. К мероприятиям, осуществляемым с целью проведения независимой оценки, относятся:

определение перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

установление при необходимости критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ, Приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н) и показатели, характеризующие дополнительные критерии;

формирование предложений для разработки государственного задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организаций социального обслуживания;

проведение независимой оценки качества оказания услугорганизациями социального обслуживания;

организация мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания по итогам проведенной независимой оценки.

2. Перечень организаций социального обслуживания для проведения оценки качества их работы определяется ежегодно исходя из перечня организаций, деятельность которых подлежит контролю в ходе выездной проверки согласно Плану осуществления контроля за соблюдением требований порядков предоставления социальных услуг, утвержденному приказом ГКУ "Центр контроля качества" (далее – организация-оператор), на текущий год.

3.Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится ежегодно путем выполнения следующих мероприятий:

сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, при этом организацией-оператором используется общедоступная информация об учреждениях, размещаемая, в том числе в форме открытых данных;

проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг;

формирование результатов оценки качества работы организаций социального обслуживания и рейтингов их деятельности.

3.1.Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, осуществляется организацией-оператором:

в ходе осуществления мониторинга средств массовой информации, мнения общественных организаций, рейтинговых агентств и иных экспертов;

в ходе осуществления контроля за своевременностью и достоверностью сведений, размещаемых организациями социального обслуживания на официальном сайте в сети Интернет: www.bus.gov.ru;

в ходе осуществления контроля за исполнением организациями социального обслуживания требований к объему и качеству социальных услуг, установленных порядками предоставления социальных услуг.

Результаты обобщенной информации организация-оператор представляет в комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее - комитет) для представления на заседании общественного совета по вопросам социальной защиты населения Волгоградской области с целью проведения анализа в первом квартале года, следующего за отчетным.

3.2. Формирование результатов оценки качества работы организаций социального обслуживания и рейтингов их деятельности осуществляется на основании полученных значений по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, согласно Приказу Минтруда России от 08.12.2014 № 995н:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Показатель |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 1.Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") - 3 балла;  2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению – 1 балл;  3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) - 2 балла;  4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации - 2 балла;  5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг - 3 балла;  6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг - 3 балла;  7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных - 1 балл. |
| 2. | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 1.Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг - 4 балла;  2.Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных - 1 балл;  3.Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания - 1 балл;  4.Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг -1 балл;  5.Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных - 1 балл. |
| 3. | Время ожидания предоставления социальной услуги | 1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных - 1 балл;  2.Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) - более 30 минут – 0 балла, от 15 до 30 минут – 0.5 балла, менее 15 минут – 1 балл. |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | 1.Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 1 балл;  2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 1 балл;  3.Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников - 1 балл. |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1.Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных - 1 балл;  2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных - 13 баллов;  3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных - 1 балл;  4.Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) - более 5 жалоб – 0, менее 5 жалоб – 0.5, жалоб не зарегистрировано – 1;  5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных - 1 балл. |

На основании полученной организациями социального обслуживания суммы баллов по всем показателям формируется рейтинг организации. Рейтинг организации утверждается решением общественного совета.

Информация о результатах оценки качества работы организаций социального обслуживания и предложения об улучшениях качества их работы предоставляются в комитет в срок не более 5 рабочих дней после проведения оценки.

4. Организация мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания по итогам проведенной независимой оценки осуществляется комитетом.

4.1. Должностные лица комитета направляют организациям социального обслуживания предложения об улучшении качества их работы и рейтинг их деятельности.

4.2. Организации социального обслуживания в срок не более 10 рабочих дней разрабатывают на основе полученных предложений план повышения качества работы организации (далее - План).

План утверждается приказом по организации и предоставляется в электронном виде в отдел информационно-методической работы комитета в течение 3 рабочих дней с даты утверждения.

4.3. Планы повышения качества работы организаций социального обслуживания и их рейтинг размещаются должностными лицами комитета на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области (www.volganet.ru) в разделе "Комитет социальной защиты населения Волгоградской области".

Информация об исполнении планов повышения качества работы организаций социального обслуживания учитывается комитетом при оценке эффективности работы руководителей организаций социального обслуживания.