

**Порядок
формирования независимой системы оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания
населения Красноярского края**

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края (далее Порядок), разработан на основании Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», постановления Правительства Красноярского края от 24.09.2013 № 459-п «Об определении уполномоченных органов исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений, оказывающих социальные услуги», приказа министерства социальной политики Красноярского края от 01.12.2014 № 508-ОД, Положения об Общественном совете при министерстве социальной политики Красноярского края (далее – Министерство), утвержденного приказом Министерства от 05.06.2012 № 244-ОД.

1.2. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края, и формирование рейтингов качества работы этих организаций (далее – Рейтинги) с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение).

1.3. Для целей настоящего Порядка под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются краевые государственные и муниципальные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания (далее – учреждения).

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа), а также за счет средств иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений для проведения оценки качества работы организаций и формирования Рейтингов.

1.4. Организация и проведение оценки качества работы учреждений осуществляется Общественным советом совместно с КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» (далее – организация-оператор) в соответствии с настоящим Порядком.

1.5. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее - оценка качества работы), проводится Общественным советом, созданным

при Министерстве (далее - Общественный совет), совместно с КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», на который приказом министерства социальной политики от 01.12.2014 № 508-ОД возложены функции организации-оператора.

2. Цели и задачи независимой оценки качества работы учреждений

2.1. Оценка качества работы учреждений проводится в целях повышения качества услуг по социальному обслуживанию населения.

2.2. Проведение оценки качества работы учреждений направлено на решение следующих задач:

повышения информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

установления диалога между учреждениями и потребителями их услуг;
стимулирования учреждений к повышению качества работы.

3. Критерии оценки качества работы учреждений

3.1. При проведении оценки качества работы учреждений используются показатели, утвержденные приказа Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (Приложение 1).

3.2. Оценивание показателей осуществляется:

- для стационарных учреждений по 31-балльной системе;
- для полустационарных учреждений по 33-балльной системе;
- для учреждений надомной формы обслуживания по 26-балльной системе.

4. Порядок формирования независимой оценки качества работы учреждений

4.1. Общественный совет при проведении оценки качества работы учреждений:

4.1.1. Формирует с учетом региональной специфики перечень учреждений для проведения оценки качества их работы, в первую очередь, оказывающих наиболее массовые услуги для населения.

4.1.2. Устанавливает периодичность оценки качества работы учреждений (не реже 1 раза в 3 года).

4.1.3. Совместно с организацией-оператором организует и проводит работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений на основе

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества работы учреждений с привлечением:

- общественных организаций;
- общественных и попечительских советов;
- профессиональных сообществ.

4.1.4. Взаимодействует по вопросам проведения оценки качества работы учреждений и составления Рейтингов с Министерством, рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, средствами массовой информации.

4.1.5. Совместно с организацией-оператором обобщает, анализирует результаты общественного мнения, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации, и формирует оценку качества работы учреждений.

4.1.6. Проводит с участием Министерства обсуждение результатов оценки качества работы учреждений и предложений по улучшению качества предоставления услуг.

4.1.7. Формирует Рейтинги по результатам проведенной оценки качества работы учреждений не реже одного раза в 3 года.

4.1.8. Направляет в Министерство:

информацию о результатах оценки качества работы и Рейтинги учреждений; предложения об улучшении качества работы учреждения и организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг.

4.2. Учреждение:

4.2.1. Обеспечивает открытость и доступность информации о деятельности и оказываемых услугах.

4.2.2. Размещает на официальном сайте в сети Интернет результаты общественного мнения о качестве работы учреждения и позицию учреждения в Рейтинге.

4.2.3. Обсуждает с попечительским советом результаты оценки качества работы и разрабатывает меры по улучшению качества услуг.

4.2.4. Разрабатывает на основе предложений Общественного и попечительского советов, а также рекомендаций Министерства планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения. План мероприятий по улучшению качества работы утверждается руководителем учреждения.

4.2.5. Размещает планы мероприятий по улучшению качества работы на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает их выполнение.

4.3. Министерство:

4.3.1. Содействует Общественному совету в организации, проведении и подведении результатов оценки качества работы учреждений.

4.3.2. Осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы и Рейтинга учреждений, полученных от Общественного совета, общественных организаций, профессиональных сообществ, рейтинговых агентств, средств массовой информации и иных экспертов.

4.3.3. Разрабатывает рекомендации по улучшению качества работы учреждений с учетом изучения результатов оценки качества их работы и Рейтинга, а также предложений Общественного совета.

4.3.4. Направляет в учреждения рекомендации по улучшению качества их работы.

4.3.5. Согласовывает планы мероприятий учреждений по улучшению качества их работы.

4.3.6. Размещает на официальном сайте Министерства в сети Интернет информацию о результатах мониторинга общественного мнения о качестве работы учреждений, Рейтинг и планы мероприятий по улучшению качества.

4.3.7. Осуществляет контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений и учитывает результаты мониторинга общественного мнения при оценке эффективности их руководителей.

5. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений

5.1. Алгоритм проведения оценки включает последовательность следующих действий:

сбор и обработка данных (с помощью Приложений 2.1-2.4 к настоящему Порядку);

анализ полученной информации;

проведение балльной оценки каждого из показателей (с помощью Приложений 3.1-3.4 к настоящему Порядку);

формирование Рейтингов (Приложение 3.5).

5.2. Организация-оператор, в соответствии со своей компетенцией, при содействии Общественного совета при министерстве, общественных советов при управлениях (отделах) социальной защиты населения муниципальных образований, попечительских советов учреждений социального обслуживания:

проводит сбор, обработку, анализ полученной информации и балльную оценку каждого из показателей в разрезе учреждений;

формирует результаты оценки качества работы.

5.3. Общественный совет, в соответствии со своей компетенцией, при содействии Министерства:

формирует Рейтинги учреждений по итогам года;

проводит обсуждение результатов оценки качества работы учреждений и предложений по улучшению качества предоставления услуг;

на основании проведенной оценки качества работы учреждений разрабатывает и направляет в Министерство информацию о результатах оценки качества работы, Рейтинги учреждений и предложения об улучшении качества их работы.

6. Формирование Рейтинга

6.1. Оценка качества работы учреждений и Рейтинги формируются по

перечню учреждений, утвержденному Общественным советом.

6.2. Оценка качества работы учреждений представляет собой максимально набранное количество баллов.

6.3. Максимальное количество баллов, которое может быть получено учреждением по итогам оценки качества их работы, равно:

для стационарных учреждений – 31;

для полустационарных – 33;

для учреждений надомной формы обслуживания – 26.

6.4. Формирование Рейтингов учреждений производится по итогам оценки качества работы учреждений, проведенной Общественным советом совместно с организацией-оператором, в соответствии с настоящим Порядком.

6.5. Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений по максимально набранным баллам оценки качества их работы, в порядке убывания.

6.6. Рейтинг учреждений формируется из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества их работы, по трем группам:

1 группа - высокий уровень (свыше 75 % от максимально возможных баллов);

2 группа - удовлетворительный уровень (от 50% до 75% максимально возможных баллов);

3 группа - низкий уровень (ниже 50% от максимально возможных баллов).