УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
Агентстве Республики Коми по
социальному развитию
от 30 сентября 2013 г.

Порядок
проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми (далее – Порядок) разработан на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.05.2013 № 217 «О пилотном проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги».

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения оценки качества работы стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми (далее – учреждения) на основе формирования единых требований к оценке качества работы учреждений, а также учета мнений учреждений, исполнительного органа государственной власти Республики Коми – Агентства Республики Коми по социальному развитию, являющегося учредителем учреждений, общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг, о качестве работы учреждений.

1.3. Оценка качества работы учреждений осуществляется ответственными исполнителями, определенными Общественным советом при Агентстве Республики Коми по социальному развитию (далее – Общественный совет).

1.4. Оценка качества работы учреждений осуществляется по следующим направлениям:

- открытости и доступности информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- результативность деятельности учреждений.

2. Критерии, индикаторы, методы оценки эффективности работы учреждений

2.1. Настоящий Порядок разработан с целью повышения качества стационарного социального обслуживания. В основу Порядка положена система показателей, всесторонне охватывающих основные направления деятельности учреждений. Порядок учитывает как количественные, так и качественные показатели деятельности учреждений.

2.2. Внедрение настоящего Порядка позволяет:

- обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы учреждений с целью проведения независимой оценки качества работы учреждений и формирования рейтингов их деятельность с участием общественных организации;
- определять результативность деятельности учреждения и принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения с учетом проведенной независимой оценки качества работы учреждений;
- объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество стационарного социального обслуживания, и устранять причины низкого качества предоставляемого стационарного социального обслуживания.

2.3. Порядок устанавливает критерии оценки качества работы учреждений по следующим параметрам:

- открытости и доступности информации об учреждении (удельный вес критерия – 0,2);
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями (удельный вес критерия – 0,4);
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения (удельный вес критерия – 0,1);
- результативность деятельности учреждений удельный вес критерия – 0,3).

2.4. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей), а также определяется источник информации; оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по трёхбалльной качественной шкале (Приложение № 1 к Порядку «Критерии оценки качества работы стационарных учреждений социального обслуживания для проведения независимой оценки качества»).

2.5. Определение оценки по каждому индикатору (показателю) осуществляется с использованием различных методов оценки качества:

- метод непосредственной оценки;
- социологический опрос (анкетирование, интервьюирование, сбор информации непосредственно от учреждений и т.д.);
- мониторинговое исследование;
- методы одновременного и разновременного сравнения;
- экспертный метод оценки;
- аналитический метод.

2.6. Общественный совет ежегодно определяет методы оценки, используемые для проведения оценки качества деятельности учреждений в текущем году.

2.7. Общественный совет вправе запрашивать у учреждений информацию по критериям для проведения независимой оценки качества.

3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений

3.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей для проведения оценки качества работы учреждений на основании настоящего Порядка.

3.2. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу независимой оценки качества работы стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми (Приложение № 2 к Порядку).

3.3 Определение рейтинга учреждений одного типа:

1. Определяется сумма баллов по каждому учреждению одного типа.

1.1. Рассчитывается суммарный балл по каждому из критериев, указанных в графе 4 (приложение № 1), отдельно;

1.2. Каждый из суммарных баллов, рассчитанных в соответствии с п. 1.1., умножается на удельный вес соответствующего критерия;

1.3. Скорректированные в соответствии с п. 1.2. суммарные баллы по каждому критерию суммируются.

2. Определяется рейтинг учреждений одного типа.

2.1. Учреждение с наибольшим суммарным баллом, рассчитанным в соответствии с п. 1.3., занимает первое место в рейтинге.

3.4. Распределение учреждений по уровню качества работы:

Каждое из учреждений одного типа может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от суммарного балла.

Учреждения, набравшие до 39 % включительно от суммарного балла учреждения данного типа, занявшего первое место в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с низким уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 40% до 69% включительно от суммарного балла учреждения данного типа, занявшего первое место в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений со средним уровнем качества работы.

Учреждения, набравшие от 70% до 100% включительно от суммарного балла учреждения данного типа, занявшего первое место в итоговом рейтинге учреждений данного типа, относятся к группе учреждений с высоким уровнем качества работы.

3.5. На основании рейтинга Общественный совет направляет в течение 14 рабочих дней со дня формирования общей сводной независимой оценки качества учреждений в Агентство Республики Коми по социальному развитию:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

- предложения об улучшении качества работы в том или ином направлении, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.6. Агентство Республики Коми по социальному развитию (далее – Агентство):

- 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 в течение 14 рабочих дней со дня поступления соответствующих сведений из Общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

3.7. Учреждения:

- разрабатывают на основе предложений, поступивших от Агентства, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с Агентством в месячный срок со дня поступления предложений;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или официальном сайте Агентства и обеспечивают их выполнение.

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы государственных стационарных
учреждений социального обслуживания
Республики Коми, утвержденному решением
Общественного совета при Агентстве Республики
Коми по социальному развитию

Критерии оценки качества работы
стационарных учреждений социального обслуживания населения
для проведения независимой оценки качества

Наименование критерия	Ед. изм.	Показатель	Баллы	Источник информации
1.Открытость и доступность информации об учреждении	Наличие /отсутствие	Актуализация информации об учреждении на специальном ресурсе Минфина России (www.bus.gov.ru)	2/0	мониторинг
	Наличие /обновление	Наличие и постоянное обновление информации о деятельности учреждения на странице сайта (www.agentsoc.rkomi.ru) (не реже одного раза в неделю)	2-1 раз в неделю; 1- 2 раза в месяц; 0 -1 раз в месяц	мониторинг
	Наличие /обновление	Наличие и постоянное обновление на информационных стендах учреждения информации о деятельности учреждения, о законодательстве, реализация которого находится в компетенции учреждения, о контролирующих и надзорных органах	2- 1 раз в месяц; 1-1 раз в квартал; 0-1 раз в полугодие и менее	мониторинг, включая сведения предоставленные учреждениями, визуальный осмотр
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в	% от фактического соответствия к	Соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного	2– 100 %; 1– от 80 до 90%;	

т.ч. для граждан с ограниченными возможностями	нормативному	обслуживаемого, к рекомендуемому нормативу (6-7 кв. м. на человека)	0-ниже 80%	
	% от доли помещений общего пользования, в которых обеспечивается доступность, к общему числу помещений общего пользования	Обеспечение доступной среды для маломобильных групп	2 -100 %; 1- от 99% до75%; 0- 74% и ниже	сведения, представленные учреждениями
	% от полного соответствия учреждения всем установленным требованиям (из 100% вычитается 1 % за несоответствие по одному из требований контролирующих органов)	Выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов)	2 -100 %; 1- от 80 до 99%; 0- 79% и ниже	сведения, представленные учреждениями
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Наличие/отсутствие обоснованных жалоб	Работа с обращениями граждан и в рамках досудебного порядка рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг	2 -отсутствие обоснованных жалоб; 0-наличие обоснованных жалоб	сведения, представленные учреждениями и Агентством
	% от общего числа специалистов, которым установлены соответствующие требования	Количество специалистов соответствующих квалификационным требованиям, к общему количеству специалистов, которым установлены соответствующие требования	2 -100 %; 1- 99%; 0- 90%	сведения, представленные учреждениями

4. Результативность деятельности учреждений	% от числа граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан	Степень удовлетворения качеством социального обслуживания	2 –от 100 % до 51%; 1- от 50% до 30% 0- менее 30%	результаты анкетирования
	Количество мероприятий (не менее 50 в год)	Проведение мероприятий досугового характера	2-50 и более; 1-от 40 до 49; 0-менее 40	сведения, представленные учреждениями
	% от фактического выполнения к нормативному	Выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания	2 -100 %; 1- от 90 до 99%; 0- менее 90%	сведения, представленные учреждениями
	% от числа инвалидов, имеющих ИПР и прошедших реабилитацию, к общей численности инвалидов, имеющих ИПР	Охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации (ИПР)	2 -100 %; 1- от 90 до 99%; 0- менее 90%	сведения, представленные учреждениями

Приложение №2
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы государственных стационарных
учреждений социального обслуживания
Республики Коми, утвержденному решением
Общественного совета при Агентстве Республики
Коми по социальному развитию

Сводная таблица независимой оценки
качества работы стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми

№/№	Наименование показателя	Количество баллов по показателям		Примечание
		наименование учреждения	*наименование учреждения*	
1	Актуализация информации об учреждении на специальном ресурсе Минфина России (www.bus.gov.ru			
2	Наличие и постоянное обновление информации о деятельности учреждения на странице сайта www.agentsoc.rkomi.ru (не реже одного раза в неделю)			
3	Наличие и постоянное обновление на информационных стендах учреждения информации о деятельности учреждения, о законодательстве, реализация которого находится в компетенции учреждения, о контролирующих и надзорных органах			
4	Соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного обслуживаемого, к рекомендуемому нормативу (6-7 кв. м. на человека)			
5	Обеспечение доступной среды для маломобильных групп			
6	Выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов)			

7	Работа с обращениями граждан и в рамках досудебного порядка рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг			
8	Количество специалистов соответствующих квалификационным требованиям, к общему количеству специалистов, которым установлены соответствующие требования			
9	Степень удовлетворения качеством социального обслуживания			
10	Проведение мероприятий досугового характера			
11	Выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания			
12	Охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации (ИПР)			
	Средняя оценка качества			