

**ПРИНЯТА**  
**на заседании общественного совета**  
**по независимой оценке качества работы**  
**государственных (муниципальных)**  
**учреждений, оказывающих социальные**  
**услуги в сферах образования, культуры,**  
**физической культуры и спорта,**  
**здравоохранения и социального**  
**обслуживания населения**  
Протокол от «30» октября 2013 г.  
№ 2

**Методика**  
**независимой оценки качества работы государственных (муниципальных)**  
**учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования,**  
**культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального**  
**обслуживания населения**  
**(с изменениями и дополнениями)**

1. Методика независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее - методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению области социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивается по следующим критериям:

- 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.

Для проведения независимой оценки общественным советом по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее - Общественный совет) совместно с ОАУ «Институт региональной

кадровой политики» разрабатываются оценочные листы, в которых на основе вышеперечисленных критериев устанавливается система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

Система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, формируется Общественным советом на основе предложений, представленных органами исполнительной власти области, осуществляющими функции и полномочия учредителя учреждения.

4. Указанные в пункте 3 настоящей методики критерии оцениваются по сумме показателей, разработанных для каждого типа учреждений, оказывающих социальные услуги. При этом каждый показатель критерия оценивается в 1 балл в случае его наличия и в 0 баллов в случае его отсутствия по формуле:

$$K_1 = P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_y, \text{ где}$$

K - критерий оценки

P - показатель оценки

y - количество показателей

На основе полученных значений рассчитывается оценочный балл по каждому опросному листу по формуле:

$$B_1 = K_1 + K_2 + K_3 + \dots + K_n$$

B - средний оценочный балл по одному опросному листу

n - количество критериев

Для каждого учреждения заполняется один оценочный лист.

Общественный совет направляет оценочные листы в Областное автономное учреждение «Институт региональной кадровой политики» для обработки полученных данных.

На основе полученных результатов Общественный совет совместно с уполномоченным органом и ОАУ «Институт региональной кадровой политики» проводит рейтингование учреждений, оказывающих социальные услуги.

6. Результаты рейтингования учреждений размещаются на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» (<http://narod-expert.ru>).

7. Периодичность проведения независимой оценки - ежеквартально. Сроки проведения независимой оценки в разрезе муниципальных образований устанавливает Общественный совет.

8. Общественный совет по вопросам проведения независимой оценки и составления рейтингов учреждений, оказывающих социальные услуги, может взаимодействовать с независимыми социологическими организациями.

9. В своей деятельности Общественный совет вправе применять иные формы проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги.