

Утвержден
на заседании общественного совета
по формированию независимой системы оценки
качества работы государственных учреждений
социального обслуживания населения Кемеровской
области
« 23 » апреля 2014 года, протокол № 4

**Порядок
оценки качества работы государственных учреждений социального
обслуживания населения Кемеровской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.2. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, оказывающих социальные услуги (далее – учреждения) и формирование рейтинга этих учреждений (далее – Рейтинг) с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее – общественное мнение).

1.3. Оценка качества работы учреждений (далее - оценка качества работы) проводится общественным советом по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, созданным в соответствии с приказом Департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013г. № 84 (далее - Общественный совет).

1.4. 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 Рейтинга.

1.5. Организация и проведение оценки качества работы учреждений осуществляется Общественным советом в соответствии с настоящим Порядком.

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. Критерии оценки качества работы учреждений характеризуют: открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных групп граждан; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения; удовлетворенность граждан качеством обслуживания.

3.2. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей) и ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке качества работы учреждений согласно Приложению № 1.

3.3. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-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 год).

4.1.3. Организует и проводит работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений на основе критериев эффективности их работы с привлечением:

общественных организаций;

общественных и попечительских советов;

профессиональных сообществ.

4.1.4. Может предусматривать наряду с основными критериями эффективности работы учреждений дополнительные, а также использовать дополнительные способы выявления общественного мнения и источники получения информации о качестве работы учреждений.

4.1.5. Взаимодействует по вопросам проведения оценки качества работы учреждений и составления Рейтинга с Департаментом, рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, средствами массовой информации.

4.1.6. Обобщает, анализирует результаты общественного мнения, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой

информации, и формирует оценку качества работы учреждений.

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

4.1.8. Формирует Рейтинг по результатам проведенной оценки качества работы учреждений не реже одного раза в год.

4.1.9. Направляет в Департамент:

информацию о результатах оценки качества работы и Рейтинг 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. Обеспечивает и проводит с участием попечительского совета опрос потребителей услуг о качестве работы по форме опросного листа согласно Приложениям № 2.1 – 2.3 и подведение результатов полученной информации согласно Приложению № 3.

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

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

4.2.5. Разрабатывает на основе предложений Общественного и попечительского советов, а также рекомендаций Департамента планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения. План мероприятий по улучшению качества работы утверждается руководителем учреждения после предварительного согласования с Департаментом.

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

4.3. Департамент:

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 Департамента 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;
- анализ полученной информации;
- проведение балльной оценки индикаторов по каждому из критериев;
- формирование Рейтинга.

5.2. Попечительские советы учреждений в соответствии с п. 4.2.2. направляют сводные итоги изучения общественного мнения о качестве работы учреждений по запросу Общественного совета согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.

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

- проводит сбор, обработку, анализ полученной информации и балльную оценку индикаторов каждого из критериев в разрезе учреждений;
- формирует результаты оценки качества работы;
- формирует Рейтинг 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 Департамент информацию о результатах оценки качества работы, Рейтинг учреждений и предложения об улучшении качества их работы согласно Приложению № 4.

6. Формирование Рейтинга

6.1. Оценка качества работы учреждений и Рейтинг формируются по перечню учреждений, утвержденных Советом.

6.2. Оценка качества работы учреждений представляет собой среднюю сумму баллов, набранных по каждому из критериев:

$$\sum K = (K1+K2+K3+K4)/N, \text{ где:}$$

K - комплексная балльная оценка качества работы учреждения, по которой определяется место в Рейтинге;

K1 K4 – балльная оценка учреждения по каждому критерию, определяемая как средняя сумма баллов индикаторов данного критерия;

N – общее количество критериев.

6.3. Максимальное количество баллов, которое может быть получено учреждением по итогам оценки качества их работы, равно 10.

6.4. Формирование Рейтинга учреждений производится по итогам оценки качества работы учреждений, проведенной Общественным советом в

соответствии с настоящим Порядком.

6.5. Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений по суммам полученных баллов 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 (от 8 до 10 баллов);

2 группа - удовлетворительный уровень (от 5 до 7 баллов);

3 группа - низкий уровень (ниже 5 баллов).