

**КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВА ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
от 5 мая 2015 г. № 117**

**ОБ ОБЩЕСТВЕННОМ СОВЕТЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Преобразовать Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в области социальной защиты населения Еврейской автономной области в общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

2. Утвердить прилагаемые:

- Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания;
- состав общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

3. Признать утратившим силу приказ комитета социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области от 03.07.2013 № 182 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в области социальной защиты населения Еврейской автономной области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя - начальника отдела социальной помощи и развития учреждений социального обслуживания комитета социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области Афанасьеву Н.Ю.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель председателя
А.Н. ФИЛИППОВА

УТВЕРЖДЕНО
Приказом комитета социальной
защиты населения правительства
Еврейской автономной области
от 05.05.2015 № 117

**Положение
об общественном совете по проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания**

1. Настоящее Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания (далее - Положение) регламентирует деятельность общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг областными государственными учреждениями, оказывающими социальные услуги в области социальной защиты населения Еврейской автономной области (далее - Общественный совет).

2. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области».

3. Задачами Общественного совета являются выявление:

- несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов

комфортности предоставления государственных услуг;

- типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;
- удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;

- финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением государственных услуг;

- привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти.

4. Общественный совет осуществляет:

- сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых государственных услуг, областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в области социальной защиты населения Еврейской автономной области (далее - Учреждений);

- выработку согласованных решений и предложений по повышению качества работы Учреждений;

- выявление несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг Учреждениями;

- выявление типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг.

5. Общественный совет вправе:

5.1. Определять перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

5.2. Составлять график проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень.

5.3. Определять критерии оценки Учреждений, которые характеризуют:

- 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;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

5.4. Устанавливать порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящего Порядка.

5.5. Организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

5.6. Формировать предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

6. Общественный совет направляет в комитет социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

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

УТВЕРЖДЕНО

Приказом комитета социальной
защиты населения правительства
Еврейской автономной области
от 05.05.2015 № 117

Состав

общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг учреждениями социального обслуживания

- Кушнарев Александр Владимирович - председатель регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» в Еврейской автономной области,

председатель Общественного совета;

Члены Общественного совета:

- Болотова Анна Николаевна - председатель Еврейского регионального отделения «Российский Красный крест» (по согласованию).

- Веселовская Ирина Валерьевна - председатель Биробиджанской местной организации «Всероссийского общества слепых» (по согласованию);

- Зайцева Валентина Ивановна - ответственный секретарь областного совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов (по согласованию);

- Панычева Любовь Николаевна - заместитель председателя Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» в Еврейской автономной области (по согласованию);

- Шипова Ирина Васильевна - руководитель регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» в Еврейской автономной области (по согласованию);