УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета

при Министерстве труда и социального развития Республики Хакасия

25 февраля 2015 года

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Хакасия

1. **Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1. Настоящий Порядок определяет единые подходы и методики оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Хакасия (далее - учреждения), на основе:

- формирования единых требований к оценке качества работы организаций;

- учета мнений организаций, органа исполнительной власти, являющегося учредителем организаций, общественного мнения о деятельности организаций и получателей социальных услуг.

1. Цели и задачи независимой оценки качества работы организаций:

Цель - оценка качества работы организаций проводится в целях повышения качества услуг по социальному обслуживанию населения;

Проведение оценки качества работы организаций направлено на решение следующих задач:

а) обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации, оказывающей социальные услуги;

б) определение результативности деятельности организации, оказывающей социальные услуги, и принятие мер по повышению эффективности или оптимизации ее деятельности;

г) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и установление их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций, оказывающих социальные услуги.

1. Критерии оценки эффективности работы организаций, оказывающих социальные услуги

Критериями эффективности работы организаций, оказывающих социальные услуги, являются:

- открытость и доступность информации об организации, оказывающей социальные услуги;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость компетентность работников организаций, оказывающих социальные услуги;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;
- безопасность функционирования организаций.

По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей). По каждому из индикаторов определяются ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке эффективности работы организаций (**Приложение № 1).** Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:

- социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
- метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан – выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
- мониторинговые исследования;
- метод экспертной оценки – оценка работы организации общественными советами.

Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 5-балльной системе.

Независимая оценка качества оказания услуг проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1. **Алгоритм проведения оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги**

1. В течение года ответственные исполнители формируют оценки по критериям, проводят оценку работы организаций на основании утвержденного Порядка.

2. Все исполнители направляют результаты средней оценки эффективности деятельности организации по своим направлениям в общественный совет 1 раз в год согласно Плану-графику проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

3. Расчет сводной независимой оценки эффективности работы организаций осуществляется по формуле:

F= (F1+ F2+ F3+ F4+ F5+ F6+ Fn):N, где:

- F – это средняя оценка эффективности по критерию;
- N – общее количество индикаторов;
- максимальное количество баллов по индикатору – 5.

В случае отсутствия критерия или индикатора у организации количество показателей для расчета сводной оценки уменьшается.

По критериям оценки, где применяется данные, представленные организацией-оператором, рассчитывается средний балл между оценками, полученными организациями, оказывающими социальные услуги и оценками, полученными организацией – оператором.

4. Сводная независимая оценка деятельности организаций формируется по форме, утвержденной настоящим Порядком **(Приложение № 5).**

5. На основании сводной независимой оценки эффективности работы организаций формируется рейтинг учреждений.

6. Рейтинг организаций формируется по трем группам:

- 1 группа – организации высокой эффективности (от 5 до 4 баллов);
- 2 группа – организации, работающие в режиме функционирования (от 3 до 3,9 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности организаций;
- 3 группа – организации, нуждающиеся в оптимизации (менее 3 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности организации.

7. На основании рейтинга общественный совет направляет в Минтруд РХ:

- информацию о результатах оценки качества работы организаций;
- предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

8. Минтруд РХ:

- направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

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

9. Организации, оказывающие социальные услуги:

- разрабатывают на основе предложений план по улучшению качества работы и утверждают его по согласованию с Минтрудом РХ;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии сайтов), либо на сайте Минтруда РХ и обеспечивают их выполнение.