УТВЕРЖДЕН
решением межведомственного совета по делам граждан пожилого возраста, малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и инвалидов при министерстве социального развития и труда Астраханской области
от 27 мая 2013 г.

Порядок
проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области (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 Астраханской области (далее – учреждения) на основе формирования единых требований к оценке качества работы учреждений, а также учета мнений учреждений, исполнительного органа государственной власти Астраханской области, 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 межведомственным советом по делам граждан пожилого возраста, малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и инвалидов при министерстве социального развития и труда Астраханской области (далее – Общественный совет).

1.4. Оценка качества работы учреждений осуществляется по следующим направлениям:

- оценка качества открытости и доступности информации об учреждении;
- оценка качества удовлетворения потребностей населения в стационарном социальном обслуживании;

- оценка качества условий проживания и доступности для маломобильных групп;

- оценка качества оказания учреждением социальных услуг;

- оценка соответствия уровня и качества кадрового состава учреждения направлениям осуществляемой деятельности.

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:

- открытость и доступность информации о порядке предоставления учреждением социальных услуг;

- удовлетворение потребности в стационарном социальном обслуживании;

- рост средней заработной платы работников учреждения;

- оценка возрастного состава проживающих граждан;

- степень удовлетворения качеством социального обслуживания;

- укомплектованность штатов и соответствие специалистов квалификационным требованиям;

- соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного обслуживаемого, к рекомендуемому нормативу (6 – 7 кв.м. на человека);

- охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации;

- обеспечение доступной среды для маломобильных групп;

- выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания;

- проведение мероприятий досугового характера;

- выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов).

2.4. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей), а также определяется источник информации; оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по пятибалльной 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 и т.д.);
- мониторинговое исследование;
- дифференциальный или параметрический метод (сравнение выявленных показателей с установленными стандартными величинами);
- сравнительный метод;
- методы одновременного и разновременного сравнения;
- экспертный метод оценки;
- эвристический метод;
- аналитический метод.

2.6. Общественный совет ежегодно определяет методы оценки, используемые для проведения оценка 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 Астраханской области (Приложение № 2 к Порядку).

3.3. Расчет сводной независимой оценки качества работы учреждений производится по формуле:

$$MQ= SUM\ Qi / N,$$

где:

- MQ – среднее количество баллов;
- Qi – количество баллов по каждому из показателей критерия;
- N – количество показателей.

3.4. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений формируется рейтинг учреждений (5 баллов – уровень высокой

эффективности, от 3 до 5 баллов – уровень средней эффективности, ниже 3 баллов – уровень низкой эффективности).

3.5. На основании рейтинга Общественный совет направляет в течение 14 рабочих дней со дня формирования общей сводной независимой оценки качества учреждений в министерство социального развития и труда Астраханской области:

- 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. Министерство социального развития и труда Астраханской области (далее – министерство):

- 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 министерства, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством в месячный срок со дня поступления предложений;

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

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области, утвержденному решением межведомственного совета по делам граждан пожилого возраста, малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и инвалидов при министерстве социального развития и труда Астраханской области

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

Наименование критерия	Ед. изм.	Показатель	Баллы	Источник информации
Открытость и доступность информации об учреждении	Наличие /отсутствие	Актуализация информации об учреждении на специальном ресурсе Минфина России (www.bus.gov.ru)	5	мониторинг
	Наличие /отсутствие	Наличие и постоянное обновление информации о деятельности учреждения на странице сайта www.minsoctrud.astrobl.ru (не реже одного раза в неделю)	5 – 1 раз в неделю; 3 – 2 раза в месяц; 1 – 1 раз в месяц	мониторинг
Удовлетворение потребности в стационарном социальном	%	Доля граждан, обслуженных учреждением, к общему числу	5 – 95-100%; 3 – 90- 95%;	сведения, представленные

обслуживании		граждан, нуждающихся в стационарном социальном обслуживании	1 – ниже 90%	министерством и учреждениями
Рост средней заработной платы работников	%	Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе	5 – выше 100 %; 3 –100 %; 1 – ниже 100%	сведения, представленные учреждениями
Укомплектованность штатов	%	Фактическое число работников к общему числу (согласно штатному расписанию)	5 – 95-100%; 3 – 85-95%; 1 – ниже 85%	сведения, представленные учреждениями
Соответствие специалистов квалификационным требованиям	%	Число специалистов, имеющих соответствующую квалификацию, к общему числу специалистов, которым установлены соответствующие требования	5 – 100 %; 1 – ниже 100%	сведения, представленные учреждениями
Соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного обслуживаемого, к рекомендуемому нормативу (6-7 кв. м. на человека)	%	Фактическое соответствие к нормативному	5 – 100 %; 1 – ниже 100%	сведения, представленные учреждениями
Охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации (ИПР)	%	Число инвалидов, имеющих ИПР и прошедших реабилитацию, к общей численности инвалидов, имеющих ИПР	5 – 100%; 3 – 95-100%; 1 – ниже 95 %	сведения, представленные учреждениями
Обеспечение доступной среды для маломобильных групп	%	Доля помещений общего пользования, в которых обеспечивается доступность, к	5 – 100%; 3 – 80-100%; 1 – ниже 80%	мониторинг сведения, представленные

		общему числу помещений общего пользования		учреждениями
Выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания	%	Фактическое выполнение к нормативному	5 – 100%; 1 – ниже 100%	сведения, представленные учреждениями
Проведение мероприятий досугового характера	Количество мероприятий	Количество мероприятий досугового характера, проведенных в учреждении в течение года (не менее 80 в год)	5 – 80; 3 – 70-80; 1 – ниже 70	сведения, представленные учреждениями
Оценка возрастного состава проживающих граждан	%	Доля граждан старше 80 лет к общему числу проживающих в учреждении граждан	5 – 30 % старше 80 лет; 3 – 20-30 % старше 80 лет; 1 – ниже 20 % старше 80 лет	сведения, представленные учреждениями
Степень удовлетворения качеством социального обслуживания	%	Число граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан	5 – 95 -100%; 3 – 90-95%; 1 – ниже 90 %	результаты анкетирования
Выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов)	100 %	Полное соответствие учреждения всем установленным требованиям (из 100% вычитается 1 % за несоответствие по одному из требований контролирующих органов)	5 – 98-100%; 3 – 95-98% 1 – ниже 95 %	сведения, представленные учреждениями

Приложение №2
к Порядку проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области, утвержденному решением межведомственного совета по делам граждан пожилого возраста, малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и инвалидов при министерстве социального развития и труда Астраханской области

Сводная таблица независимой оценки
качества работы стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области

№/№	Наименование показателя	Количество баллов по показателям			
		наименование учреждения	наименование учреждения	наименование учреждения	и т.д.
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.minsoctrud.astrobl.ru (не реже одного раза в неделю)				
3	Доля граждан, обслуженных учреждением, к общему числу граждан, нуждающихся в стационарном социальном обслуживании				
4	Соблюдение соотношения средней заработной платы работников учреждения к средней заработной плате в регионе				
5	Фактическое число работников к общему числу (согласно штатному расписанию)				
6	Число специалистов, имеющих соответствующую квалификацию, к общему числу специалистов, которым установлены соответствующие требования				
7	Соответствие площади спальных помещений (фактическое к нормативному)				
8	Число инвалидов, имеющих ИПР и прошедших реабилитацию к общей численности				

	инвалидов, имеющих ИПР				
9	Доля помещений общего пользования, в которых обеспечивается доступность, к общему числу помещений общего пользования				
10	Выполнение норм обеспечения продуктами питания (фактическое выполнение к нормативному)				
11	Количество мероприятий досугового характера, проведенных в учреждении (не менее 80 в год)				
12	Оценка возрастного состава проживающих граждан				
13	Степень удовлетворения качеством социального обслуживания				
14	Полное соответствие учреждения всем установленным требованиям безопасного функционирования учреждения				
	Средняя оценка качества				