«Согласовано»	«Утверждаю»
Первый заместитель директора Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Председатель Общественного совета при Департаменте социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
_____И.А.Уварова	_____С.П.Кононенко
«12»_____02_____2014 года	«13»_____02_____2014 года

Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре

1. Под независимой оценкой качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания.
2. Порядок оценки качества работы организации осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления организациями основной деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения данной оценки в соответствии с установленными критериями и показателями работы организаций социального обслуживания.
3. Степень выполнения целевых показателей качества работы (критерии и показатели качества) организации социального обслуживания устанавливается с периодичностью один раз в год.
4. Участниками независимой оценки являются:

общественный совет при Депсоцразвития Югры;

попечительские (наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;

объединенная профсоюзная организация работников социальной защиты Ханты-Мансийского автономного округа - Югры Тюменской области и первичные профсоюзные организации учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры;

граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

экспертное сообщество – бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут;

рейтинговые агентства (организация-оператор по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов);

средства массовой информации.

1. В проведении независимой оценки в обязательном порядке участвуют государственные учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, том числе:

5.1. Комплексные центры социального обслуживания населения;

5.2. Центры социального помощи семье и детям, включая социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;

5.3. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями;

5.4. Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, геронтологический центр, психоневрологический интернат, детский дом-интернат для детей с физическими недостатками).

2. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

3. Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществляет организацию проведения независимой оценки, включая:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

осуществление мониторинга проведения независимой оценки в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2013 года № 234а;

обеспечение технической возможности проведения социологических опросов с получением оценки качества услуги со стороны клиента в режиме он-лайн, возможности оставить отзывы о работе учреждения, (наличие форума, виртуальной приемной);

размещение результатов проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтингов, методики их формирования и интерпретации рейтингов на официальном сайте Депсоцразвития Югры в сети «Интернет» и на сайте Методического центра развития социального обслуживания «Профессиональное сообщество Югры», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом при Депсоцразвития Югры;

направляет в организацию предложения общественного совета при Депсоцразвития Югры об улучшении качества их работы на основании результатов оценки качества работы, рейтингов их деятельности;

учитывает информацию о рейтинге деятельности организации и выполнении разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей.

4. Общественный совет при Депсоцразвития Югры:

формирует Перечни государственных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания;

определяет критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания;

устанавливает порядок проведения независимой оценки организаций социального обслуживания на основании принятых показателей качества работы организаций социального обслуживания;

утверждает систему оценки для формирования рейтинга организаций социального обслуживания;

организует работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональным сообществом и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

рассматривает предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методики их формирования и обоснование результатов рейтингования, интерпретацию рейтингов;

направляет в Депсоцразвития Югры информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы организаций социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них.

5. «Методический центр развития социального обслуживания» совместно с членами общественного совета при Депсоцразвития Югры:

определяет организацию - оператора по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор) в соответствии с

законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

осуществляет сбор информации по актам оценки эффективности и показателей качества работы организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, проведенным общественным советом при Депсоцразвития Югры, попечительскими (наблюдательными) советами учреждений социального обслуживания и объединенной профсоюзной организацией работников социальной защиты Ханты-Мансийского автономного округа - Югры Тюменской области и первичных профсоюзных организаций учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры;

организует проведение мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов.

6. Организация социального обслуживания:

на основании предложений Депсоцразвития Югры разрабатывает план об улучшении качества работы организации и утверждает этот план по согласованию с управлением социальной защиты населения Депсоцразвития Югры в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 4 к Методическим рекомендациям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 39/а;

размещает план по улучшению качества работы на официальном сайте Депсоцразвития Югры в сети «Интернет» и на сайте Методического центра развития социального обслуживания «Профессиональное сообщество Югры», официальном сайте организации социального обслуживания и обеспечивает их выполнение.

7. Для проведения независимой оценки используются критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания, утвержденные общественным советом при Депсоцразвития Югры.

8. Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществляется последовательно в четыре этапа.

9. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

13.1. определение Перечня государственных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в текущем периоде;

13.2. определение критериев и показателей качества работы организаций социального обслуживания;

13.3. определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

14. На втором «подготовительном» этапе осуществляется:

14.1. проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

14.2. разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

15. На третьем «сбор первичной информации» этапе производится:

15.1.анализ нормативных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

15.2. проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

15.3. сбор статистических данных;

15.4.проведение анкетирования (опросов) клиентов;

15.5.проведение выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

15.6. формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

16. На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе осуществляется:

16.1. систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

16.2. сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

16.3.выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

16.4.анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

16.5.сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

16.6.расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга;

16.7. общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

16.8. публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

17. Формирование рейтингов осуществляется согласно пунктам 32-34 приложения к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 39/а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

18. По результатам оценки эффективности деятельности организации социального обслуживания формируется система публичных рейтингов, состоящих из:

рейтинга организаций социального обслуживания по типам организаций с выделением лучшей организации рассматриваемого типа (стационарного, полустационарного, на дому);

рейтинга организаций социального обслуживания с выделением лучшей организации для граждан пожилого возраста и инвалидов и для детей.