

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Утвержден:

решением Общественного совета

при Департаменте социального развития

Тюменской области

(протокол от 28.10.2013 № 5/13

(в редакции от 13.03.2015)

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Тюменской области от 25.04.2013 № 131-п «О Порядке образования и типовых правилах организации деятельности общественных советов при исполнительных органах государственной власти Тюменской области», приказом Департамента социального развития Тюменской области (далее – Департамент) от 22.12.2014 № 543-п «Об утверждении плана мероприятий Департамента социального развития Тюменской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на 2015-2017 годы».

Настоящий Порядок определяет этапы проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка), полномочия субъектов проведения независимой оценки, порядок формирования результатов проведения независимой оценки (далее – Порядок).

2. Под организациями социального обслуживания, для целей настоящего Порядка, понимаются расположенные в Тюменской области организации, учредителями которых являются Российская Федерация, Тюменская область или муниципальные образования Тюменской области, другие организации, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, Тюменской области или муниципального образования в совокупности превышает 50 процентов, а также иные негосударственные организации, которые оказывают государственные, муниципальные услуги в сфере социального обслуживания (далее – организации).

3. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании общедоступной информации об организациях, размещаемой также в форме открытых данных, в том числе в следующих информационных ресурсах:

- на информационных стендах в помещениях организаций,
- на официальных сайтах организаций,
- на официальных сайтах Департамента, органов местного самоуправления,
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» и др.

5. При проведении независимой оценки применяются следующие подходы:

- сведения об организациях, мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг являются общедоступными;
- на Общественный Совет при Департаменте (далее – Общественный совет) возложены полномочия по проведению независимой оценки;
- независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года;
- в государственных организациях образуются попечительские советы, а в организациях, оказывающих стационарное социальное обслуживание, - также родительские комитеты, в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты, в компетенцию которых входит участие в проведении независимой оценки;
- граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества оказания услуг организациями путем опросов их мнения, в частности посредством анкетирования, он-лайн голосования в сети «Интернет», иных форм;
- средства массовой информации по собственной инициативе проводят он-лайн голосования, блиц-опросы,

публикуют мнения и отзывы граждан, организаций о качестве предоставляемых социальных услуг;

- итоги он-лайн голосований, блиц-опросов, иных форм опроса, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в средствах массовой информации, сети Интернет, учитываются при рассмотрении результатов независимой оценки.

6. Организация проведения независимой оценки осуществляется Департаментом.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

7. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям, установленным Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

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

При необходимости Общественный совет вправе расширить вышеуказанные общие критерии оценки, дополнив новыми критериями и характеризующими их показателями.

8. Для измерения общих критериев оценки применяются показатели, характеризующие качество оказания услуг организациями, утвержденные приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

9. При определении значения интегрального индекса качества оказания услуг организацией (Ик) учитывается значимость критериев оценки (путем умножения суммы значений показателей на коэффициент значимости соответствующего критерия оценки):

| № п/п | Критерии оценки качеств оказания услуг организациями социального обслуживания | Коэффициент значимости |
|-------|---|---------------------------|
| К1 | открытость и доступность информации об организации; | 0,15 |
| К2 | комфортность условий предоставления социальных услуг и | 0,2 |

| | | |
|----|---|------|
| | доступность их получения; | |
| К3 | время ожидания предоставления социальной услуги; | 0,15 |
| К4 | доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; | 0,2 |
| К5 | удовлетворенность качеством оказания услуг | 0,3 |

Интегральный индекс качества оказания услуг организацией (Ик) представляет собой сумму указанных произведений ($Ик = K1 \times 0,15 + K2 \times 0,2 + K3 \times 0,15 + K4 \times 0,2 + K5 \times 0,3$).

10. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап (организационный) - деятельность Общественного совета, который утверждает (при необходимости дополняет, уточняет):

- порядок проведения независимой оценки;
- перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
- график проведения независимой оценки;
- предложение Департамента об определении в качестве организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор), государственного учреждения Тюменской области и установлении данному учреждению государственного задания на выполнение работ по осуществлению функций оператора;
- проекты документации о закупке работ по осуществлению функций оператора и государственного контракта на выполнение работ по осуществлению функций оператора (при необходимости);
- дополнительные критерии оценки и характеризующие их показатели.

II этап – деятельность оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями, включающая следующие мероприятия:

- изучение информации об организациях в общедоступных источниках информации;
- проведение опроса мнения о качестве оказания услуг организациями;

- изучение достижения организациями показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями;
- исследование динамики указанных показателей (при проведении независимой оценки в динамике);
- оценка выполнения организациями нормативных (целевых) значений указанных показателей;
- измерение достигнутых организациями критериев оценки;
- расчет значений интегральных индексов качества оказания услуг организациями;
- исследование ожиданий получателей социальных услуг в отношении качества их оказания организациями и другое;
- изучение факторов, определяющих значения достигнутых показателей;
- систематизация выявленных проблем деятельности организаций;
- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;
- подготовка и предоставление в Общественный совет информации о качестве оказания услуг организациями.

При реализации II этапа оператор вправе осуществлять взаимодействие с попечительскими советами, родительскими комитетами, действующими в организациях.

III этап – деятельность Общественного совета по подготовке результатов независимой оценки и подведению ее итогов, включающая следующие мероприятия:

- изучение информации, предоставленной оператором по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве оказания услуг организациями, в том числе сформированных средствами массовой информации, Интернет-ресурсами, общественными организациями, профессиональными сообществами, иными экспертами;
- изучение результатов он-лайн опросов получателей услуг о качестве оказываемых услуг в организациях;

- изучение результатов изучения качества оказания услуг, проведенных попечительскими советами, родительскими комитетами, действующими в организациях;
- формирование рейтинга организаций;
- систематизация достигнутых организациями значений критериев и показателей, их характеризующих;
- подготовка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- подготовка иных видов представления результатов независимой оценки (оценка выполнения организациями нормативных (целевых) показателей, оценка динамики деятельности организаций, качественный сравнительный анализ деятельности организаций и другое);
- представление результатов независимой оценки в Департамент.

IV этап – деятельность Департамента и организаций по использованию результатов независимой оценки, включающая следующие мероприятия:

- рассмотрение итогов независимой оценки;
- выработка мер по совершенствованию деятельности организаций;
- реализация мер по совершенствованию деятельности организаций.
- информирование населения об итогах независимой оценки, мерах, принятых по совершенствованию деятельности организаций;

III. Формирование рейтинга организаций

11. Оценка качества оказания услуг организациями осуществляется с учетом типов организаций и видов оказываемых ими социальных услуг.

12. Рейтинг организаций формируются из числа организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

13. Каждой организации, в отношении которой проводилась независимая оценка, присваивается порядковый номер с учетом достигнутого ею значения интегрального индекса качества оказания услуг (Ик).

Рейтинг организаций формируется путем упорядочивания от большего к меньшему достигнутых ими значений интегрального индекса качества оказания услуг. Организации, которой присвоено

наибольшее значение интегрального индекса качества оказания услуг, присваивается 1-й номер в рейтинге.

10. Результаты независимой оценки, в том числе рейтинги организаций, используются для повышения качества деятельности организаций.

В целях улучшения качества работы организаций:

а) Департамент:

- направляет организациям предложения по улучшению качества их деятельности, подготовленные с учетом изучения результатов независимой оценки качества, а также предложений советов учреждений;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) организации:

- разрабатывают и реализуют на основе предложений, указанных в подпункте «а» настоящего пункта, мероприятия по улучшению качества деятельности организации;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества деятельности организации, а также информацию о их реализации на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

14. В плане мероприятий по улучшению качества деятельности организации предусматриваются мероприятия, реализация которых:

- повысит открытость и доступность информации об организации;
- повысит комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- сократит время ожидания предоставления социальной услуги;
- обеспечит доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- повысит уровень удовлетворенности получателей услуг качеством их оказания;

- непосредственно повлияет на решение имеющихся недостатков при оказании услуг, выявленных при проведении независимой оценки;
- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.