

УТВЕРЖДЕН  
решением Общественного совета  
при министерстве социального развития  
и семейной политики Краснодарского края  
от 20.12.2013 г.

**Порядок  
проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений,  
подведомственных министерству социального развития и семейной политики  
Краснодарского края, оказывающих социальные услуги**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Краснодарского края (далее – Порядок), разработан в соответствии с приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391 а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания" и в целях реализации приказа министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 19.07.2013 г № 825 "Об общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги".

1.2. Настоящий порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги (далее – учреждения), общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг о качестве работы учреждений.

1.3. Независимая оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением Краснодарского края "Краевой методический центр", определенным Общественным советом при министерстве социального развития и семейной политики Краснодарского края (далее – Общественный совет).

1.4. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги.

1.5. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга учреждений осуществляется не реже одного раза в год.

1.6. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;
- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

## 2. Критерии и показатели качества работы учреждений

2.1. Для проведения независимой оценки используются показатели качества работы учреждений (общие критерии), характеризующие:

2.1.1. Открытость и доступность информации об учреждении.

2.1.2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

2.1.3. Время ожидания в очереди при получении социальной услуги.

2.1.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

2.1.5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

2.2. Порядок устанавливает перечень показателей (критериев) оценки качества работы учреждений:

2.2.1. Открытость и доступность информации о порядке предоставления учреждением социальных услуг:

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

- наличие в учреждении стендов с информацией об учреждении и правилах предоставления им услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией (балл);
- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (балл);
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).

2.2.2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении (балл);
- соответствие площадей жилых помещений учреждения установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);
- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%).

### 2.2.3. Время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дн.);
- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%).

### 2.2.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%);
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%).

### 2.2.5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);
- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);
- удовлетворенность качеством питания (%);
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

2.3. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей), а также определяется источник информации. Оценивание индикаторов по каждому из критериев осуществляется по пятибалльной качественной шкале (Приложение № 1 к Порядку).

2.4. Для расчета показателей, указанных в пункте 2.2. Порядка, используются следующие источники информации, необходимые для проведения независимой оценки:

2.4.1. Результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значение рассматриваемых параметров деятельности учреждения.

2.4.2. Результаты анализа статистической информации министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края и учреждения.

2.4.3. Результаты опроса (интервью, проводимые в порядке самообследования учреждения, анкетирование, проведение фокус-групп):

- получателей социальных услуг;
- работников учреждения;

- руководителей учреждений и организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;
- представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

2.4.4. В качестве дополнительных источников информации могут использоваться:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;
- информация общественных объединений;
- информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждения;
- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

2.5. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 2.2. Порядка, учреждениям необходимо обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением № 2 к Порядку, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, средствах массовой информации, сети "Интернет".

### 3. Этапы проведения независимой оценки качества работы

3.1. Независимая оценка показателей качества работы учреждения проводится последовательно в 4 этапа.

3.1.1. На первом "организационном" этапе осуществляются следующие мероприятия:

- определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;
- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы учреждений;
- определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

3.1.2. На втором "подготовительном" этапе:

- проводится анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- осуществляется 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 (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждении приведен в Приложении № 3 к Порядку).

3.1.3. На третьем "сбор первичной информации" этапе осуществляется:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждения, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности учреждения;

- проведение "полевого этапа" исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- сбор статистических данных;
- проведение анкетирования (опросов);
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

3.1.4. На четвертом "анализ и оценка качества работы учреждений" этапе обеспечивается:

- систематизация выявленных проблем деятельности учреждения;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений;
- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирование рейтинга;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы учреждений;
- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

#### 4. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений

4.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей для проведения оценки качества работы учреждений на основании настоящего Порядка.

4.2. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги.

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

$$MQ = \text{SUM } Q_i / N,$$

где:

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

4.4. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждений формируется рейтинг учреждений. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров. Каждому учреждению, вошедшему в перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения интегральной оценки качества

работы. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

4.5. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым учреждениям предложения по улучшению качества их работы.

4.6. По представленным Общественным советом предложениям учреждения разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (Приложение N° 4 к Порядку), размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.