|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНрешением Общественного советапри Министерстве труда и социального развития Омской областиот 23 сентября 2014 года  |

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее – Порядок проведения независимой оценки), устанавливает основные подходы и требования к функционированию независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения, находящихся в ведении Министерства труда и социального развития Омской области (далее – государственные учреждения).

2. Под независимой оценкой качества работы государственных учреждений (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности государственных учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы государственных учреждений (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия общественных объединений;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов Общественного совета Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Общественный совет).

3. Независимая оценка проводится для:

- обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы государственных учреждений, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

- определения результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

- своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

4. Независимая оценка осуществляется Общественным советом при содействии Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство). Участниками независимой оценки могут быть:

- Общественный совет;

- попечительские (наблюдательные) советы государственных учреждений;

- некоммерческие организации, общественные объединения в сфере социального обслуживания;

- государственные учреждения, иные организации социального обслуживания, учебные учреждения (на добровольной основе);

- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания или их законные представители.

5. К государственным учреждениям относятся:

- комплексные центры социального обслуживания населения;

- стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детский дом-интернат для умственно отсталых детей, геронтологические центры);

- центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей);

- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;

- центр социальной адаптации;

- центр социальной адаптации несовершеннолетних;

- реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

6. Общественным советом ежегодно, до 1 апреля, утверждается перечень государственных учреждений, в отношении которых в обязательном порядке проводится независимая оценка качества их работы (далее – Перечень учреждений).

7. Независимая оценка проводится в отношении государственных учреждений ежегодно.

8. Негосударственные организации, 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 учреждений для проведения независимой оценки и формирования рейтингов. В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям.

9. Организацию проведения независимой оценки осуществляет аналитический отдел Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), на который возлагается:

- общее организационно-техническое обеспечение проведения независимой оценки;

- мониторинг проведения независимой оценки;

- размещение информации об общественном совете, протоколов заседаний общественного совета на отраслевом сайте Министерства в сети "Интернет".

Департамент информационных технологий и документооборота Министерства осуществляет обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности государственных учреждений и удовлетворенности результатами социального обслуживания на отраслевом сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть "Интернет").

10. Общественный совет:

- определяет критерии и показатели качества работы организаций государственных учреждений.

- организует работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы государственных учреждений, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

- направляет Министру труда и социального развития Омской области информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы государственных учреждений и доступа получателей социальных услуг к информации о них.

11. Рейтинги государственных учреждений формируются ежегодно в соответствии с Перечнем учреждений, при условии включения в него менее 5 государственных учреждений одного типа.

12. В целях формирования рейтинга государственных учреждений используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом. Десятибалльная шкала устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

13. Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги, интерпретация рейтингов, размещаются на отраслевом сайте Министерства в сети "Интернет", в течение 5 рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

14. Результаты независимой оценки, проведенной общественными организациями, иными юридическими лицами (далее – иные организации) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, подлежат рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Общественный совет иными организациями должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов. По решению общественного совета указанная информация может быть размещена на отраслевом сайте Министерства в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней с момента принятия решения Общественного совета.

15. Для проведения независимой оценки используются показатели качества работы государственных учреждений, характеризующие:

1) открытость и доступность информации о государственном учреждении:

- размещение информации о государственном учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (баллы);

- полнота, актуальность и понятность информации о государственном учреждении, размещаемой на отраслевом сайте Министерства или сайте учреждения (при его наличии (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе государственного учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (%);

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 с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных и полустационарных условиях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

- среднее время ожидания получения услуг в государственном учреждении (дней);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственного учреждения:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников государственного учреждения (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников государственного учреждения (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждении (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах государственных стационарных учреждений (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать государственное учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных государственным учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

16. Перечень показателей, указанных в [пункте 15,](#Par86) может быть изменен решением Общественного совета, не позднее 1 апреля очередного года.

17. Для определения показателей, указанных в [пункте](#Par86) 15, с учетом особенностей деятельности государственных учреждений используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности государственных учреждений, в том числе государственных заданий;

2) результаты анализа статистической информации Министерства и государственных учреждений;

3) результаты социологических исследований (интервьюирование, анкетирование, наблюдение). При необходимости могут быть использованы также результаты проведения контрольных закупок, включенное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

4) результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

5) информацию общественных организаций (объединений);

6) информацию попечительских, наблюдательных советов государственных учреждений.

18. Проведение независимой оценки показателей качества осуществляется последовательно в 4 этапа:

18.1. На первом этапе ("организационном") осуществляются следующие мероприятия:

-  определение (при необходимости дополнение) Перечня учреждений в текущем периоде;

-  уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

- определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;

18.2. На втором этапе ("подготовительном") осуществляются следующие мероприятия:

-  проводится анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений 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, форм для регистрации первичной информации, анкет;

18.3. На третьем этапе ("сбор первичной информации") осуществляются следующие мероприятия:

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

- проведение "полевого этапа" исследования – сбор первичных данных и их обработка;

- сбор статистических данных;

- проведение опросов;

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации;

18.4. На четвертом этапе ("анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания") осуществляются следующие мероприятия:

- систематизация выявленных проблем деятельности государственных учреждений;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности государственных учреждений;

- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности государственных учреждений с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

- расчет интегральной оценки качества работы государственных учреждений и формирование рейтинга;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы государственных учреждений;

- публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

19. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных государственным учреждениям порядковых номеров. Каждому государственному учреждению, вошедшему в Перечень учреждений, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Государственному учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы государственного учреждения (Ик) рассчитывается по следующей формуле:

, где:

 - значение показателя  по десятибалльной шкале;

 - значение весового коэффициента показателя , при этом сумма всех весовых коэффициентов .

20. Значения весовых коэффициентов показателей  устанавливаются Общественным советом методом экспертных оценок по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации о государственном учреждении;

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении социальных услуг;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственного учреждения;

- удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении

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

22. По представленным Общественным советом предложениям государственные учреждения разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной [приложением](#Par504) к настоящему порядку.

23. Государственные учреждения направляют утвержденные планы мероприятий в аналитический отдел Министерства для размещения на отраслевом сайте Министерства и обеспечивают их выполнение.

24. В плане мероприятий предусматриваются мероприятия, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в государственном учреждении, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

25. Контроль за выполнением планов мероприятий осуществляют структурные подразделения Министерства, координирующие деятельность государственных учреждений.

Приложение

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование государственного учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реали-зации | Ответствен-ный исполнитель | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |

Руководитель

государственного учреждения