

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом врио директора  
ГБУ «КЦСОН «Мыза» Приокского  
района г. Нижнего Новгорода от  
«14» августа 2014 г. № 15-02-01/105

**Порядок  
проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых  
ГБУ «КЦСОН «Мыза» Приокского района г. Нижнего Новгорода»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН «Мыза» Приокского района г. Нижнего Новгорода» (далее – учреждение), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых учреждением, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

1.2. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, являются:

- повышение качества услуг, предоставляемых учреждением;
- повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых учреждением;
- формирование рейтинга учреждения для реализации принадлежащего получателю услуг права выбора конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг.

**2. Организация проведения оценки качества услуг, предоставляемых  
учреждением**

2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания проводится один раз в год ежегодно.

2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания, осуществляет общественный совет, созданный при учреждении.

2.3. В состав общественного совета учреждения, входят представители региональных, районных, муниципальных общественных объединений, религиозных организаций, средств массовой информации и иных общественных организаций.

2.4. Результаты проведения общественным советом учреждения независимой оценки качества услуг аккумулируются Общественным советом по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданным при Министерстве (далее – Областной Общественный совет).

2.5. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.6. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых учреждением, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении:
  - уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (0-1);
  - полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы);
  - 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) 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 (баллы);
  - удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:
  - среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

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

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

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

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждений, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

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

2.7. Для расчета показателей, указанных в пункте 2.6. Порядка используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- результаты анализа нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждений социального обслуживания, порядок и условия предоставления социальных услуг;

- результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти и учреждений социального обслуживания;

- показатели лицензионной деятельности учреждения;

- результаты опроса (анкетирования) получателей социальных услуг.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, наблюдение

в местах оказания услуг, в случаях, если это не противоречит действующему законодательству.

2.8. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания, информация общественных объединений, попечительских (наблюдательных) советов.

Формирование перечня осуществляется по типам и видам учреждений социального обслуживания.

2.9. Общественный совет учреждения проводят анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации, мнений получателей социальных услуг (их законных представителей и иных граждан), проводит опросы (анкетирование), сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.10. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания, общественный совет учреждения:

- систематизирует выявленные в деятельности учреждения проблемы;
- сопоставляет фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров;
- выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров и показателей;
- сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- разрабатывает предложения по улучшению качества работы учреждения.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания, передаются общественным советом учреждения в Областной общественный совет для анализа и аккумулирования информации.

Срок предоставления результата – в течение 1 месяца с момента окончания проведения независимой оценки качества услуг.

### **3. Формирование рейтингов учреждений социального обслуживания**

3.1. Расчет значения оценки качества работы учреждения производится в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций,

оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года №391а.

3.2. По итогам проведения независимой оценки Областной Общественный совет разрабатывает и представляет в Министерство информацию о результатах независимой оценки, предложения по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них.

3.3. По представленным предложениям Министерством и учреждениями разрабатываются и утверждаются планы мероприятий по улучшению качества работы.

---