ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН

протоколом общественного совета при министерстве труда и социального развития Краснодарского края от 13 мая 2016 года № 1

ПОРЯДОК

проведения независимой системы оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания

1. Общие положения
   1. Настоящий порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24.03.2016 № 410 «Об общественном совете при министерстве труда и социального развития Краснодарского края», с приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
   2. Настоящий порядок определяет механизм проведения независимой системы оценки качества оказания услуг (далее – НОК) организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – организации), критерии и показатели качества работы организаций, этапы проведения НОК, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень организаций, общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг о качестве работы организаций.
   3. НОК осуществляется общественным советом при министерстве труда и социального развития Краснодарского края (далее – общественный совет).
   4. Независимая оценка качества работы организаций проводится в обязательном порядке в отношении государственных организаций, оказывающих социальные услуги. НОК проводится в отношении организаций, осуществляющих свою деятельность более года. Под организациями, для целей порядка, понимаются краевые государственные бюджетные (казенные) организации государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере социального обслуживания населения.
   5. Общественный совет участвует в выборе организации-оператора.
   6. Организация-оператор осуществляет сбор, обобщение, и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы; проводит опросы и анкетирование о качестве услуг, а также представляет информацию о результатах мониторинга качества оказания услуг организациями социальной сферы, проект рейтингов их деятельности в общественный совет.
   7. Проведение НОК и формирование рейтинга организаций осуществляется не чаще одного раза в год и не реже чем 1 раз в три года.
   8. Результаты проведения НОК направлены на:

* обеспечение получателей социальных услуг открытостью и доступностью информации о качестве оказания услуг организациями, в том числе путем формирования рейтингов организаций, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;
* определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности организаций с учетом проведенной НОК;
* своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций.
  1. По итогам проведения НОК общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.
  2. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по согласованию с министерством труда и социального развития Краснодарского края и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

1. Критерии и показатели качества

работы организаций социального обслуживания

НОК организаций социального обслуживания проводится на основании критериев и показателей качества, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также на основании дополнительных критериев, утвержденных общественным советом.

* 1. Дополнительные критерии НОК организаций социального обслуживания (приложение № 1 к Порядку).

1. Этапы проведения НОК организаций социального обслуживания
   1. НОК показателей качества работы организации проводится последовательно в 4 этапа.
      1. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций в текущем периоде;

уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций;

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

* + 1. 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, анкеты (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания приведен в приложении № 2 к Порядку) в соответствии с формами социального обслуживания.

* + 1. На третьем этапе при сборе первичной информации осуществляется:

дополнительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организации социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

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); проведение групповых опросов; проведение индивидуальных опросов; проведение экспертных опросов; проведение интервьюирования;

независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

* + 1. На четвертом этапе при анализе и оценке качества работы организаций обеспечивается:

систематизация выявленных проблем деятельности организации; сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций;

анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей; сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга;

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

публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

1. Алгоритм проведения НОК

работы организаций социального обслуживания

* 1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей для проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания на основании настоящего Порядка.
  2. Оценка качества работы организаций проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
  3. Расчет сводной НОК оказания услуг организациями социального обслуживания производится по формуле:

MQ= SUM Qi +N,  
где:

- MQ - среднее количество баллов;

- Qi - количество баллов по каждому из показателей критерия;

- N - количество баллов по дополнительным критериям.

* 1. На основании сводной таблицы НОК оказания услуг организациями социального обслуживания формируется рейтинг организаций. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, далее учреждения разбиваются на три номинально равнозначные группы, с первого по третье место.

1. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций
   1. НОК организаций и публичные рейтинги их деятельности комплектуются по формам социального обслуживания, утвержденные общественным советом (приложение № 3 к Порядку).
   2. Публичные рейтинги включают:

* рейтинг организаций с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания;
* рейтинг организаций по формам социального обслуживания, с выделением лучшей группы.

Общественный совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций оценить работу каждой организации. В этих целях общественный совет может добавить к оценочному баллу организации от 1 до 5 баллов.