

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Московского района г. Нижнего Новгорода»

Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Московского района города Нижнего Новгорода»

1. Общие положения.

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Московского района города Нижнего Новгорода» (далее – Учреждение), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, в том числе организаций ветеранов, инвалидов, родителей детей-инвалидов, профессиональных сообществ, средств массовой информации и религиозных организаций.

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

- повышение качества работы учреждения и предоставляемых социальных услуг;
- повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах;
- проведение независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг.

2. Организация проведения независимой оценки качества услуг.

2.1. Непосредственное проведение независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, осуществляет общественный совет по независимой оценке качества предоставленных услуг, созданный при Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Московского района города Нижнего Новгорода» (далее – общественный совет учреждения).

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

2.3. Общественный совет учреждения формируется на основе добровольного участия, представлений Управления социальной защиты населения Московского

района города Нижнего Новгорода и Министерства социальной политики Нижегородской области.

2.4. В рамках проведения независимой оценки качества услуг общественный совет учреждения проводит анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации, мнения получателей социальных услуг (их законных представителей и иных граждан), проводят опросы (анкетирование), сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.5. Результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, передаются в Общественный совет Министерства социальной политики Нижегородской области для анализа и аккумулирования информации.

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

2.7. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых учреждением, характеризующие (Приложение 1):

1) открытость и доступность информации об учреждении:

- уровень рейтинга на сайте 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 и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

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 (%);

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.) (%).

2.8. 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 учреждения, порядок и условия предоставления социальных услуг;
- результаты анализа статистической информации ;
- результаты опроса (анкетирования) получателей социальных услуг, работников учреждений, руководителя учреждения, представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

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.

2.9. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания, информация общественных объединений.

2.10. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждениям, 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;
- осуществляет расчет интегральной оценки качества работы учреждения;
- разрабатывает предложения по улучшению качества работы учреждения.

3. Применение результатов независимой оценки качества услуг.

3.1. Внедрение независимой оценки качества позволит:

- обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы учреждений;
- определять результативность деятельности учреждений и принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждений с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;
- формировать рейтинг учреждений на основании результатов независимой оценки качества;

– объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания социальных услуг, и устранять причины низкого качества предоставления социальных услуг.

К порядку проведения
независимой оценки качества услуг.

Критерии оценки качества услуг	Показатели	Порядок проведения мониторинга	Бальная система оценки качества услуг	График проведения мониторинга
Открытость и доступность информации об учреждении	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	Мониторинг информации размещенной на сайте	0 баллов-информация отсутствует 1 балл – информация размещена	
	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	Мониторинг информации размещенной на сайте	0 баллов - информация отсутствует 1-9 баллов – информация размещена частично и (или) частично неактуальна 10 баллов – размещена полная, актуальная информация	
	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Анкетирование и опрос получателей услуг	0 баллов - способы обратной связи отсутствуют (недоступны) 1-9 баллов - способы обратной связи частично доступны 10 баллов – полностью доступна обратная связь	
	доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
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 учреждениях	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель)	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
Время ожидания в очереди при	среднее время ожидания получения услуг в организации социального	Анкетирование и опрос получателей услуг		

получении социальной услуги	обслуживания			
	доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:	получатели услуг, которые высоко оценивают <u>доброжелательность</u> , <u>вежливость</u> и <u>внимательность</u> социальных и иных категорий работников учреждения	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	получатели услуг, которые высоко оценивают <u>компетентность</u> социальных и иных категорий работников учреждения	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении :	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг	Статистические материалы учреждения	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на	Анкетирование и опрос получателей		

	качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);	услуг		
	удовлетворенность качеством питания	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	
	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Анкетирование и опрос получателей услуг	0-45% - 0-3 балла 46 – 90 % - 4-8 баллов 91 – 100 % - 9-10 баллов	