

Порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края



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».

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.

НОК осуществляется общественным советом при министерстве труда и социального развития Краснодарского края (далее – общественный совет).

Независимая оценка качества работы организаций проводится в обязательном порядке в отношении государственных организаций, оказывающих социальные услуги более года.

Проведение НОК и формирование рейтинга организаций осуществляется не чаще одного раза в год и не реже чем 1 раз в три года.

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 мер 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.

По итогам проведения НОК общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

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.

СОСТАВ

общественного совета при министерстве труда и социального развития Краснодарского края

Двинская Ольга Александровна	председатель Краснодарской краевой региональной организации профсоюза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации, председатель общественного совета;
Третьяк Юрий Серафимович	председатель Краснодарской краевой общественной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», заместитель председателя общественного совета;
Дудий Наталья Ивановна	руководитель государственного бюджетного учреждения Краснодарского края «Краевой методический центр», секретарь общественного совета

Члены совета:

Головина Галина Михайловна	председатель благотворительной общественной организации Краснодарского краевого комитета «Солдатских матерей» (по согласованию);
Коваленко Валерий Валентинович	председатель Краснодарской краевой общественной организации инвалидов «Чернобыль» (по согласованию);

Степанова Ангелина Витальевна	председатель молодежного совета Краснодарского краевого объединения организаций профсоюзов, заведующая организационным отделом Краснодарского профобъединения, член Общественной палаты Краснодарского края (по согласованию);
Полиевец Любовь Георгиевна	председатель Краснодарской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию);
Савельев Александр Викторович Савченко Иван Григорьевич	заместитель председателя Краснодарского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» (по согласованию); председатель Краснодарского краевого отделения комитета ветеранов подразделений особого риска Российской Федерации (по согласованию);
Гелета Игорь Викторович	доцент кафедры прикладной экономики и управления персоналом экономического факультета Кубанского государственного университета, кандидат экономических наук (по согласованию);
Новиков Валерий Владимирович	доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности» Кубанского государственного технологического университета, доктор технических наук (по согласованию)

Критерии оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги

Наименование критерия	Показатель
Открытость и доступность информации об учреждении	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
	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
	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (при наличии)
	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
	Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным
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 полустационарных условиях

Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	Среднее время ожидания получения услуг в учреждении
	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания в очереди как незначительное
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения
	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения
Удовлетворенность граждан качеством обслуживания в учреждении	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать 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 учреждением
	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

Дополнительные критерии оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги

Участие во Всероссийских и краевых социально значимых и других крупных мероприятиях организации социального обслуживания
Благоустройство, озеленение, эстетическое состояние внутренних помещений организации социального обслуживания
Внедрение новых форм методик, технологий социального обслуживания
Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги
Соотношение проведенной специальной оценки условий труда к общему количеству рабочих мест, подлежащих специальной оценке условий труда
Наличие документально оформленной внутренней системы контроля организации социального обслуживания
Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в СМИ

РЕЙТИНГ

**государственных бюджетных учреждений социального обслуживания
Краснодарского края комплексных центров социального обслуживания населения
за 2016 год**

1 место (общий балл с 37,58 по 36,07)	2 место (общий балл с 35,93 по 35,09)	3 место (общий балл с 34,92 по 32,25)
Ейский КЦСОН	Северский КЦСОН	Красноармейский КЦСОН
Сочинский КЦСОН Адлерского района	Ленинградский КЦСОН	Армавирский КЦСОН
Динской КЦСОН	Сочинский КЦСОН Хостинского района	Белоглинский КЦСОН
Апшеронский КЦСОН	Славянский КЦСОН	Туапсинский КЦСОН
Сочинский КЦСОН Лазаревского района	Лабинский КЦСОН	Абинский КЦСОН
Щербиновский КЦСОН	Кавказский КЦСОН	Горячключевской КЦСОН
Тихорецкий КЦСОН	Калининский КЦСОН	Мостовский КЦСОН
Белореченский КЦСОН	Гулькевичский КЦСОН	Курганинский КЦСОН
Крымский КЦСОН	Краснодарский КЦСОН Централь-ногооокруга	Староминский КЦСОН
Куцевский КЦСОН	Павловский КЦСОН	Краснодарский КЦСОН Карасунского округа
Каневской КЦСОН	Успенский КЦСОН	Тбилисский КЦСОН
Анапский КЦСОН	Тимашевский КЦСОН	Краснодарский КЦСОН Прикубанского округа
Отрадненский КЦСОН	Сочинский КЦСОН Центрального р-на	Темрюкский КЦСОН
Новопокровский КЦСОН	Геленджикский КЦСОН	Крыловский КЦСОН
Брюховецкий КЦСОН	Выселковский КЦСОН	Новокубанский КЦСОН
Приморско-Ахтарский КЦСОН	Кореновский КЦСОН	Краснодарский КЦСОН Западного округа
Новороссийский КЦСОН	Усть-Лабинский КЦСОН	