

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания
Общественного совета по
независимой оценке качества услуг
ГКУ «ОЦСТРГ»
от «14» августа 2014 года»

**Порядок
проведения независимой оценки качества услуг ГКУ «Областной центр
социально-трудовой реабилитации граждан»**

1. Общие положения

Порядок проведения независимой оценки качества услуг Государственного казенного учреждения «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан», регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг учреждения с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

Основными целями проведения независимой оценки качества услуг ГКУ «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан»

1.1. - повышение качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания;

- повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания;

- формирование рейтингов учреждений социального обслуживания для реализации принадлежащего получателю услуг права выбора конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг.

Независимая оценка качества услуг проводится в отношении данного государственного учреждения, предоставляющего социальные услуги на основании постановления Правительства Нижегородской области от 19.01.2007 № 21. «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области "Центр социально-трудовой реабилитации граждан»

**2. Организация проведения оценки качества услуг, предоставляемых
учреждениями социального обслуживания**

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

2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, ГКУ «ОЦСТРГ», осуществляет общественный совет, созданный при учреждении (далее – общественный совет учреждения).

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. Организацию создания и формирования общественных советов учреждений обеспечивает министерство социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство).

2.5. 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).

2.6. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, 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 учреждениями социального обслуживания, характеризующие:

- 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 учреждениях (баллы);

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

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, 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 2.5. 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, работников учреждений, руководителей учреждений, 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, попечительских (наблюдательных) советов.

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

2.11. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, 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.

2.12. Результаты проведения независимой оценки качества услуг ГКУ «ОЦСТРГ», передаются в Областной общественный совет для анализа и аккумулирования информации.

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

2.13. Областной Общественный совет по желанию или при необходимости может участвовать в проводимой общественным советом

учреждения независимой оценки качества услуг, а также осуществлять контроль проводимой независимой оценки.

2.14. Областной Общественный совет осуществляет анализ представленных общественными советами учреждений результатов проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания и выносит на заседание Общественного совета. По итогам рассмотрения формирует рейтинги учреждений.