

Утверждено  
протоколом заседания  
Общественного Совета ГКУ  
СРЦН «Солнышко» Ленинского  
района г. Нижнего Новгорода»  
от 29.01.2019 г.

## **Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (далее – Учреждение) регламентирует условия и организацию проведения независимой оценки качества работы и услуг Учреждения с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, средств массовой информации.

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

- обеспечение качества, предоставляемых Учреждением социальных услуг в соответствии с Национальным стандартом социального обслуживания населения и Уставом учреждения;
- повышение открытости и доступности информации о деятельности Учреждения.

### **2. Организация проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Учреждением**

2.1. Оценка качества услуг проводится один раз в год.

2.2. Проведение оценки качества услуг осуществляет Общественный совет Учреждения.

2.3. Для проведения оценки качества услуг используются следующие показатели:

2.3.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об Учреждении:

- соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в сети "Интернет» ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- наличие на официальном сайте Учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения от числа опрошенных.

2.3.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри Учреждения;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений Учреждения;

- доступность записи на получение услуги;

- время ожидания предоставления услуги;

- доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг Учреждением от числа опрошенных получателей услуг.

2.3.3 Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов от числа опрошенных получателей услуг – инвалидов.

2.3.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников Учреждения:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих оказание услуг при обращении в Учреждение, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия от числа опрошенных получателей услуг.

2.3.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым от числа опрошенных получателей услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг от числа опрошенных получателей услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Учреждении от о числа опрошенных получателей услуг.

2.4. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг Учреждения, осуществляется в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.5. Общественный Совет Учреждения проводит анализ нормативной правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации, мнений получателей социальных услуг (их законных представителей), проводит анкетирование, сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы Учреждения.

2.6. При проведении анализа и оценки качества услуг Общественный совет:

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

2.7. Результаты проведения независимой оценки качества услуг передаются в Областной общественный совет. Срок предоставления результата – в течение 1 месяца с момента проведения независимой оценки качества услуг.

---