

Утвержден решением Общественного совета  
по формированию независимой системы  
оценки качества работы учреждений,  
оказывающих социальные услуги, при  
Управлении социальной защиты населения  
Троицкого муниципального района  
от «17» января 2014 года

## **ПОРЯДОК**

**проведения независимой оценки качества**  
качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги на территории  
Троицкого муниципального района

### **I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения на территории Челябинской области разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики; постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р; национальных и региональных стандартов социального обслуживания; методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества

работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013г. № 391а; приказа Министерства социальных отношений Челябинской области от 08.08.2013г. № 298 «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Челябинской области независимой оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания».

3. Настоящий Порядок определяет критерии, показатели, методы, этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги на территории Троицкого муниципального района, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и виды организаций, участвующих в независимой оценке.

4. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения Троицкого муниципального района, улучшения информированности потребителей о качестве работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги населению, в отношении которых Управление социальной защиты населения Троицкого муниципального района осуществляет функции полномочия учредителя (далее по тексту – организации), и стимулирования качества их работы.

5. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности организаций в соответствии с критериями и показателями оценки (далее по тексту - независимая оценка), определенными Общественным советом при Управлении социальной защиты населения Троицкого муниципального района (далее – Общественный совет), и составление рейтингов качества работы организаций (далее - рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

6. Участниками независимой оценки учреждений могут являться:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- организации;
- граждане - получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

7. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки Управлением социальной защиты населения Троицкого муниципального района (далее – УСЗН) обеспечивается формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организаций, в

соответствии с Перечнем, предусмотренным Приложением 1 «Перечень информации и документов, необходимых для размещения на информационных стендах, указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и сети «Интернет».

8. Для содействия проведению независимой оценки организаций сформирован Общественный совет по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, при Управлении социальной защиты населения Троицкого муниципального района. Состав Общественного совета и Положение об Общественном совете утверждены постановлением Администрации города Троицка Челябинской области от 31.10.2013 года № 1845 «О создании Общественного совета при Управлении социальной защиты населения администрации города Троицка».

9. УСЗН размещает информацию об Общественном совете, в том числе Положение об Общественном совете, сведения о его составе, протоколы его заседаний на официальном сайте Троицкого муниципального района и сайте УСЗН в разделе «Независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания».

10. При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на его заседания, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период на официальном сайте Троицкого муниципального района и сайте УСЗН в разделе «Независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания».

11. Независимая оценка качества работы организаций и формирование их рейтинга проводится ежегодно. При проведении независимой оценки организаций могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов, в том числе размещенных на официальных интернет - сайтах Троицкого муниципального района, УСЗН и сайтах учреждений системы социальной защиты населения (нормативных правовых актов, статистической и отчетной информации и т.д.);

- опрос, интервьюирование; анкетирование; проведение фокус-групп получателей социальных услуг, работников организаций, представителей общественных объединений, экспертного сообщества).

12. В качестве дополнительных источников информации могут выступать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информация общественных объединений;

- информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

13. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение граждан - получателей социальных услуг дополнительной

информацией о качестве работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социальной защиты населения, в том числе путем формирования рейтингов;

- определение результативности деятельности организации и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций.

## **2. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений**

Критерии и показатели независимой оценки качества учреждений указаны в Приложении 1 к настоящему Порядку.

## **3. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций**

1. Проведение независимой оценки качества работы организаций включает пять этапов.

На первом «организационном» этапе формируется Общественный совет, который при необходимости ежегодно утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества работы организаций;
- перечень организаций, участвующих в независимой оценке
- критерии и показатели оценки качества работы организаций, методы сбора первичной информации, ответственных исполнителей;

- проект инструментария для сбора первичной информации о качестве работы организаций (приложение 1 «Рабочие карты», приложение 2 «Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в муниципальном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения города Троицка Челябинской области).

2. 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;

- разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов заполнения форм сбора первичной информации, анкет, в зависимости от ответов респондента, порядок опроса).

3. На третьем этапе «сбор первичной информации» осуществляется:

- анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, статистических и отчетных данных и др.);

- проведение полевого исследования — сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- проведение анкетирования (опросов);
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

4. На четвертом этапе - «анализа и оценки качества работы и формирования рейтингов организаций» обеспечивается:

- систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;
- 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;
- формирование Общественным советом рейтинга организаций по итогам проведения независимой оценки не позднее, чем в месячный срок после представления данных, собранных ответственными исполнителями;
- разработка Общественным советом по итогам проведения независимой оценки предложений по улучшению качества работы организаций;
- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов организаций, на официальном сайте на официальном сайте Троицкого муниципального района, сайте УСЗН в течение 10 дней после утверждения их Общественным советом.

20. На V этапе «разработки планов по улучшению деятельности и контроль над их исполнением» осуществляются следующие мероприятия:

- разработка организациями на основе результатов независимой оценки и предложений Общественного совета и утверждение по согласованию с УСЗН планов по улучшению качеству работы (в соответствии с формой плана - приложение 3, не позднее 30 дней с поступления вышеуказанных предложений);
- размещение планов по улучшению качества работы организаций на официальном сайте на официальном сайте Троицкого муниципального района, сайте УСЗН и обеспечение их выполнения;
- контроль УСЗН за исполнением планов мероприятий по улучшению качества работы организаций, а также за размещением информации об их исполнении на официальном сайте на официальном сайте Троицкого муниципального района, сайте УСЗН.