



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

27.06.2016г

№ 431

Челябинск

О проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов

В целях проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, и в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», от 08.12.2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», Законом Челябинской области от 23.10.2014 г. № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Признать утратившим силу приказ Министерства социальных отношений Челябинской области (далее – Министерства) от 17.08.2015г. № 457.
2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов (Приложение).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра социальных отношений Челябинской области Т.С. Ильину.

Министр



Т.Е. Никитина

**Порядок  
проведения независимой оценки качества работы учреждений,  
оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период  
2016-2018 годов**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов (далее именуется - Порядок) разработан в целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества работы учреждений Челябинской области, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, (далее - независимая оценка).

2. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

3. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, в соответствии с общими критериями и показателями оценки, определенными Приказом Минтруда России № 995 от 08.12.2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», в том числе:

удовлетворенность качеством оказания услуг;  
комфортность условий предоставления социальных услуг;  
доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;  
открытость и доступность информации об организации, оказывающей услуги в сфере социального обслуживания.

Перечень вышеназванных показателей может быть дополнен решением Общественного совета Министерства социальных отношений Челябинской области по проведению независимой оценки (далее именуется - Общественный совет).

Для расчета показателей, с учетом особенностей деятельности учреждения социального обслуживания, рекомендуется использовать следующие источники информации:

результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждений социального обслуживания;

результаты анализа статистической информации;  
результаты опроса (глубинное и формализованное, полу формализованное интервьюирование, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп):

- а) получателей социальных услуг;
  - б) работников учреждений социального обслуживания;
  - в) руководителей смежных ведомств и организаций о качестве работы учреждений социального обслуживания;
  - г) представителей общественных объединений, средств массовой информации, экспертных сообществ;
- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;
- информацию общественных некоммерческих организаций;
- информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений социального обслуживания.

4. Независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

5. Участниками независимой оценки являются:

- Общественный совет;
- учреждения социального обслуживания Челябинской области, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания;
- организация- оператор;
- Министерство социальных отношений Челябинской области (далее именуется - Министерство).

6. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
- согласовывает техническое задание для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания;
- принимает участие в рассмотрении документации, представленной организацией- оператором;
- устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания;
- на основании информации организации-оператора готовит заключение о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;
- представляет в Министерство результаты независимой оценки, а также предложения по улучшению качества деятельности учреждений социального обслуживания.

7. Министерство:

- создает условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг;
- учитывает информацию о результатах независимой оценки при выработке мер по совершенствованию работы учреждений социального обслуживания;
- обеспечивает техническую возможность выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждений социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

обеспечивает размещение информации о результатах проведения независимой оценки на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» и на официальном сайте государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru.

8. Организация - оператор осуществляет сбор и анализ информации о качестве предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания в соответствии с Техническим заданием, подготовленным Министерством и согласованным с Общественным советом.

9. Учреждения социального обслуживания Челябинской области, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания:

по результатам независимой оценки разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг (далее именуется - планы мероприятий, Приложение 1), реализация которых:

а) непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

б) позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания (пребывания) в учреждении социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

в) обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания;

размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах;

обеспечивают выполнение планов мероприятий;

составляют отчет о реализации плана мероприятий (Приложение 2).

10. Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в пределах средств, предусмотренных в областном бюджете на указанные цели.

11. Заключение, представленное Общественным советом о результатах независимой оценки подлежит обязательному рассмотрению Министерством и учреждениями социального обслуживания в месячный срок и учитывается при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания.

12. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений социального обслуживания, в том числе при выборе конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

Приложение 1  
к Порядку проведения  
независимой оценки качества  
работы учреждений,  
оказывающих услуги в сфере  
социального обслуживания,  
на период 2016-2018 годов,  
утвержденному  
Приказом Минсоцотношений  
от «    »      2016 г. №     

Утверждаю:

\_\_\_\_\_  
(руководитель учреждения)

«    »      г.

План  
мероприятий по улучшению качества оказания услуг

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения социального обслуживания)

№ п / п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независи- мой оценки качества)	Срок реализа- ции	Ответствен- ный	Результат	Показатели, характеризую- щие результат выполнения мероприятия
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-

Приложение 2  
к Порядку проведения  
независимой оценки качества  
работы учреждений,  
оказывающих услуги в сфере  
социального обслуживания,  
на период 2016-2018 годов,  
утвержденному  
Приказом Минсоцотношений  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_\_\_

Утверждаю:

\_\_\_\_\_  
(руководитель учреждения)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Отчет  
о реализации плана мероприятий по результатам независимой оценки

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
-1-	-2-	-3-	-4-