



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

«24» января 2013 год

№ 7 -ОД

г. Салехард

**О проведении независимой оценки качества работы
учреждений социального обслуживания населения**

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» и постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 16 апреля 2013 года № 255-П «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)» в целях повышения качества социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, оказывающих социальные услуги, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по организации проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения;
2. Отделу организации социального обслуживания департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа (Грачева Е.В.) обеспечить организацию работы:
 - 2.1. по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения;
 - 2.2. по организации мониторинга общественного мнения по вопросу качества работы учреждений социального обслуживания населения;
 - 2.3. по распространению лучших практик организации независимой оценки качества социальных услуг.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

Е.В. Карпова

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента
социальной защиты населения
Ямало-Ненецкого автономного
округа
от 24 января 2013 г. № 7 -ОД

**Методические рекомендации
по организации проведения независимой оценки качества работы
учреждений социального обслуживания населения**

I. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации определяют единый методологический подход к проведению независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения (далее - учреждения), осуществляемой независимыми экспертами, входящими в состав общественных советов и формирования рейтинга учреждений.

1.2. Цель проведения независимой оценки качества учреждений – повышение качества и доступности социальных услуг для населения, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирование повышения качества их работы.

1.3. Оценка качества работы проводится:

- в отношении государственных учреждений социального обслуживания населения - независимыми экспертами, входящими в состав общественного совета, созданного при департаменте социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – департамент, автономный округ, общественный совет при департаменте);

- в отношении муниципальных учреждений социального обслуживания населения – независимыми экспертами, входящими в состав общественных советов, созданных при органах социальной защиты населения муниципальных образований в автономном округе (далее - общественный совет при органах социальной защиты населения).

Рекомендуемый перечень учреждений социального обслуживания населения для проведения независимой оценки качества приведен в Приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

1.4. Настоящие Методические рекомендации разработаны на основе принципов:

- объективности;
- практической направленности;

- системности;
- достоверности;
- комплексности.

1.5. Независимые эксперты осуществляют оценку качества работы учреждений исходя из показателей, характеризующих:

1) информационную открытость учреждений, оказывающих социальные услуги населению (под информационной открытостью понимается оперативная и регулярная публикация информации о результатах деятельности учреждений).

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания в учреждении.

II. Порядок работы по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

2.1. Независимая оценка качества работы учреждений проходит один раз в год с применением следующих способов:

- проведение опроса (анкетирования) клиентов учреждения (при их добровольном согласии);

- изучение информационных материалов о деятельности учреждения и предоставляемых им услугах, подготовленных учреждением за проверяемый период;

- беседы с персоналом учреждения;

- изучение данных федерального статистического наблюдения по формам 3-собес, 5-собес, 6-собес, 1-СД, АИС «Дети», 2-УСОН, а также информации о наличии представлений контрольно-надзорных органов;

- ознакомление с информацией и сведениями, размещенными на сайте учреждения либо на сайте департамента в сети Интернет.

2.2. Работа по независимой оценке проводится в 5 этапов:

а) организационный (до 1 ноября 2013 года);

б) оценочный (ежегодно с 10 по 30 ноября);

в) аналитический (ежегодно с 1 по 14 декабря);

г) рейтинговый (ежегодно с 15 по 24 декабря);

д) информационный (ежегодно с 25 по 31 декабря).

2.3. В ходе *организационного этапа* в срок до 31 октября 2013 года осуществляется формирование общественных советов при органах социальной защиты населения муниципальных образований в автономном округе.

Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности утверждаются приказом департамента либо органа социальной защиты населения.

2.4. На *оценочном этапе* независимые эксперты, указанные в п. 1.3

Методических рекомендаций, при посещении учреждений осуществляют:

- анкетирование получателей социальных услуг (по форме согласно приложению № 2 к настоящим Методическим рекомендациям);
- подсчет значений показателей оценки эффективности деятельности учреждений согласно методике, приведенной в приложении № 3 к настоящим Методическим рекомендациям, в оценочном листе по форме согласно приложению № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.

О дате и времени посещения учреждения общественный совет уведомляет руководителя учреждения письменно (электронной почтой) не позднее чем за один день до дня планируемого посещения учреждения.

2.6. В ходе *аналитического этапа* независимые эксперты готовят предложения о повышении качества социального обслуживания исходя из данных, полученных при подсчете результатов значений показателей оценки эффективности деятельности учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества.

2.6.1. Независимые эксперты, входящие в состав общественного совета при органах социальной защиты населения, представляют в срок до 10 декабря текущего года:

- а) в общественный совет при органах социальной защите населения:
 - оценочные листы;
 - копии предложений о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении.

- б) в оцениваемое учреждение: предложения о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении.

2.6.2. Общественный совет при органах социальной защиты населения представляет в общественный совет при департаменте в срок до 15 декабря текущего года:

- копии оценочных листов;
- копии предложений о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении.

2.6.3. Независимые эксперты, входящие в состав общественного совета при департаменте, представляют в срок до 15 декабря текущего года:

- а) в общественный совет при департаменте:
 - оценочные листы;
 - копии предложений о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении.

- б) в оцениваемое учреждение: предложения о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении.

2.7. На *рейтинговом этапе* общественный совет при департаменте ежегодно в срок до 25 декабря текущего года по результатам оценки качества работы учреждений формирует и представляет в департамент следующие рейтинги:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения в сфере

материнства и детства;

- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

2.8. В ходе *информационного этапа* департамент публикует рейтинги учреждений и предложения по повышению качества их работы на сайте департамента, передает для публикации в средствах массовой информации.

В течение января года, следующего за оценочным периодом, департамент организует общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений.

2.9. Учреждения ежегодно в срок до 10 февраля года, следующего за оценочным периодом, направляют в департамент планы мероприятий по улучшению качества их работы, составленные с учетом предложений независимых экспертов (далее – планы).

Планы муниципальных учреждений должны быть согласованы с органами социальной защиты населения муниципальных образований в автономном округе, в ведомственном подчинении которых находятся учреждения.

Планы формируются исходя из предложений о повышении качества оказания социальных услуг в учреждении, подготовленных независимыми экспертами.

III. Методика определения значений показателей при проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

3.1. Определение значения показателей эффективности производится по следующей схеме:

3.1.1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (единиц жалоб), за оцениваемый период:

$$Ч_{ож} = Ч_{ож} \times К,$$

где:

$Ч_{ож}$ - число обоснованных полученных жалоб за оцениваемый период;

$К$ - коэффициент значимости $К = -1$.

3.1.2. Степень обеспеченности клиентов учреждения информационными материалами о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг учреждением за оцениваемый период:

$$С_{инк} = \frac{Ч_{инк} \times 100}{Ч_{об}} \times К$$

где:

$Ч_{об}$ – общее число граждан, обслуженных учреждением за оцениваемый период;

$Ч_{ик}$ – число клиентов учреждения, обеспеченных информационными материалами о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг учреждением;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.3. Число выявленных нарушений, указанных в представлениях (протоколах) контрольных органов за оцениваемый период:

$$Ч_{п} = Ч_{п} \times K,$$

где:

$Ч_{п}$ - число представлений контрольных органов за оцениваемый период;

K - коэффициент значимости $K = -1$.

3.1.4. Число информационных материалов о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг (публикации в печатных средствах массовой информации, выступления на радио, телевидении, изданные буклеты и др.) за оцениваемый период:

$$Ч_{им} = Ч_{им} \times K,$$

где:

$Ч_{им}$ - число информационных материалов о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.5. Число информационных материалов о деятельности учреждения, размещенных на сайте учреждения либо на официальном сайте департамента за оцениваемый период:

$$Ч_{имс} = Ч_{имс} \times K,$$

где:

$Ч_{имс}$ – число информационных материалов о деятельности учреждения, размещенных на сайте за оцениваемый период;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.6. Степень удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении за оцениваемый период:

$$С_{уд} = \frac{Ч_{уд} \times 100}{Ч_{об}} \times K$$

где:

$Ч_{об}$ —общее число получателей социальных услуг в учреждении за оцениваемый период;

$Ч_{уд}$ —число получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.7. Степень удовлетворенности клиентов комфортностью оказания услуг за оцениваемый период:

$$С_{комф} = \frac{Ч_{комф} \times 100}{Ч_{об}} \times K$$

где:

$Ч_{об}$ —общее число получателей социальных услуг в учреждении за оцениваемый период;

$Ч_{комф}$ —число клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.8. Степень удовлетворенности клиентов компетентностью персонала учреждения, оказывающего социальные услуги, за оцениваемый период:

$$С_{комп} = \frac{Ч_{комп} \times 100}{Ч_{об}} \times K$$

где:

$Ч_{об}$ —общее число получателей социальных услуг в учреждении за оцениваемый период;

$Ч_{комп}$ —число клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

3.1.9. Степень выполнения мероприятий плана по улучшению качества работы учреждения за оцениваемый период:

$$С_{вм} = \frac{Ч_{вм} \times 100}{Ч_{об}} \times K$$

где:

$Ч_{об}$ —общее число мероприятий, включенных в план мероприятий по улучшению качества работы учреждения в отчетном периоде;

$Ч_{ик}$ —выполненных мероприятий плана по улучшению качества работы учреждения;

K - коэффициент значимости $K = 1$.

IV. Порядок рейтингования учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы

4.1. Рейтинг учреждений формируется в разрезе сфер деятельности учреждений и типов учреждений в соответствии с пунктом 2.7 настоящих Методических рекомендаций общественным советом при департаменте, с учетом общего оценочного балла, набранного каждым учреждением.

Общий оценочный балл для учреждения представляет собой сумму всех значений показателей оценки их деятельности.

4.2. Учреждение, которое получило более высокий оценочный балл, присваивается первый номер в рейтинге. Остальным учреждениям присваивается в рейтинге порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла.

В случае если несколько учреждений получили одинаковый оценочный балл, таким учреждениям присваиваются одинаковые порядковые номера.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

Рекомендуемый перечень учреждений социального обслуживания населения для проведения независимой оценки качества работы

№ п/п	Полное официальное наименование организации	Наименование органа, в ведении которого находится организация	Юридический адрес, телефон организации	Ф.И.О. директора организации, контактные телефоны
1.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания «Харпский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Мядико»	департамент социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа	629420, ЯНАО, Приуральский район, пгт. Харп, кв. Северный, д.4	Бондаренко Любовь Викторовна, (34993) 7-22-86
2.	Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие»	департамент по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования г. Салехард	629003, ЯНАО, г. Салехард, ул. Республики, д. 117	Иванова Нина Васильевна (34922) 4-03-03
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального образования город Салехард»	департамент по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования г. Салехард	629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Матросова, д. 36	Куликова Лариса Ивановна (34922) 3-52-27
4.	Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Садко»	управление по труду и социальной защите населения Администрации г. Новый Уренгой	629307, ЯНАО, г. Новый Уренгой, ул. Таёжная, д. 27а	Никитина Наталья Владимировна (34942) 3-83-52
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан	управление по труду и социальной защите населения	629300, ЯНАО, г. Новый Уренгой, ул.Индустриальная, д. 4	Ахтемова Ирина Николаевна (3494) 23-86-31

	пожилого возраста и инвалидов»	Администрации г. Новый Уренгой		
6.	Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	управление социальной защиты населения Администрации г. Ноябрьска	629807, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Дзержинского, д. 5	Фучило Елена Анатольевна (34963) 2-29-44, 2-32-05
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	управление социальной защиты населения Администрации г. Ноябрьска	629300, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Ленина, д. 7	Цепилова Наталья Александровна (3496) 32-34-06
8.	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания населения центр социальной помощи семье и детям «Елена»	МУ «Управление по труду и социальной защите населения г. Губкинского»	629830, ЯНАО, г. Губкинский, микрорайон 10, д. 20	Попова Элла Геннадьевна (34936) 3-69-13
9.	Муниципальное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Солнечный»	управление социальной защиты населения Администрации г. Муравленко	629603, ЯНАО, г. Муравленко, ул. Российская, д. 44	Чермашенцева Светлана Александровна (34938) 4-36-30
10.	Муниципальное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям «Домашний очаг»	управление социальных программ Администрации муниципального образования Надымский район	629730, ЯНАО, г. Надым, пр. Ленинградский, д. 21	Карпова Ирина Игоревна (34995) 2-23-76
11.	Муниципальное казенное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Добрый свет»	управление социальных программ Администрации муниципального образования Надымский район	629730, ЯНАО, г. Надым; ул. Полярная, д.4/1	Клименко Валентина Ивановна (34995) 3-38-41, 3-44-98, 3 -58-41
12.	Муниципальное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Луч надежды»	управление социальной политики Администрации Пуровского района	629880, ЯНАО, Пуровский район, п. Пуровск, ул. Железнодорожная, д.9	Митянина Оксана Аркадьевна (34997) 6-60-32
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пуровского района»	управление социальной политики Администрации Пуровского района	629850, ЯНАО, Пуровский район, г. Тарко-Сале, ул. Набережная Саргина, д. 4	Богдан Виктор Николаевич (34997) 2-34-65
14.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения	управление по труду и социальной защите населения Администрации	629620, ЯНАО, Приуральский район, п. Аксарка, ул. Обская, д. 2а	Вашуркина Алена Александровна (34993) 2-26-05, 2-27-64

	Приуральского района»	муниципального образования Приуральский район		
15.	Муниципальное казенное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Милосердие»	управление по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Красноселькупский район	629380, ЯНАО, Красноселькупский район, с. Красноселькуп, ул. Строителей, д. 10	Конограй Дина Александровна (34932) 2-22-47
16.	Муниципальное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков»	управление по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Красноселькупский район	629380, ЯНАО, с. Красноселькуп, ул. Нагорная, д. 10	Бирюкова Елена Фёдоровна (34932) 2-22-32
17.	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов «Милосердие»	департамент социального развития Администрации Тазовского района	629365, ЯНАО, Тазовский район, с. Газ-Сале, ул. Школьная, д. 1	Никитина Надежда Викторовна (34940) 2-33-98, 2-31-51
18.	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	департамент социального развития Администрации Тазовского района	629350, ЯНАО, п. Тазовский, ул. Ленина, д. 5	Мосиенко Владимир Николаевич (34940) 2-42-59, 2-16-35

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

Анкета получателей социальных услуг

Уважаемые ямальцы!

Мы ценим Ваше мнение, поэтому для того, чтобы сделать качество социального обслуживания в учреждении лучше просим Вас заполнить анкету получателя социальных услуг, предоставляемых _____

(независимыми экспертами вносятся наименование оцениваемого учреждения социального обслуживания населения)

В анкете не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат.

При ответе на вопросы необходимо выбрать один из вариантов ответа на каждый вопрос и поставить напротив него отметку в виде любого из знаков (V, +) либо вписать свой вариант ответа.

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить;
- г) иной вариант _____

(вписывается самостоятельно опрашиваемым, если не устраивают предложенные варианты ответов)

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить;
- г) иной вариант _____

(вписывается самостоятельно опрашиваемым, если не устраивают предложенные варианты ответов)

3. Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить;
- г) иной вариант _____

(вписывается самостоятельно опрашиваемым, если не устраивают предложенные варианты ответов)

Благодарим за сотрудничество!

Приложение № 3

к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

Перечень показателей оценки эффективности деятельности учреждений, участвующих в системе независимой оценки качества работы

Показатель 1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (единиц жалоб), за оцениваемый период (Ч_{ож});

Показатель 2. Степень обеспеченности клиентов учреждения информационными материалами о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг учреждением за оцениваемый период (С_{инк});

Показатель 3. Число выявленных нарушений, указанных в представлениях (протоколах) контрольных органов за оцениваемый период (Ч_п);

Показатель 4. Число информационных материалов о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг (публикации в печатных средствах массовой информации, выступления на радио, телевидении, изданные буклеты и др.) за оцениваемый период (Ч_{им});

Показатель 5. Число информационных материалов о деятельности учреждения, размещенных на сайте учреждения либо на официальном сайте департамента социальной защиты населения автономного округа за оцениваемый период (Ч_{имс});

Показатель 6. Степень удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении за оцениваемый период (С_{уд});

Показатель 7. Степень удовлетворенности клиентов комфортностью оказания услуг за оцениваемый период (С_{комф});

Показатель 8. Степень удовлетворенности клиентов компетентностью персонала учреждения, оказывающего социальные услуги, за оцениваемый период (С_{комп});

Показатель 9. Степень выполнения мероприятий плана по улучшению качества работы учреждения за оцениваемый период (С_{вм}).

Приложение № 4

к Методическим рекомендациям по
проведению независимой оценки
качества работы учреждений
социального обслуживания населения

Оценочный лист

Название учреждения _____

Дата посещения учреждения _____

Показатели	Расчет показателя в соответствии с Методикой	Значение показателя за оцениваемый - период
Показатель 1		
Показатель 2		
Показатель 3		
Показатель 4		
Показатель 5		
Показатель 6		
Показатель 7		
Показатель 8		
Показатель 9		
Общий оценочный балл по учреждению (сумма баллов по показателям)		

Дата составления оценочного листа «__» _____ 20__ г.

Подписи независимых экспертов _____
