

## **Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской области**

### **1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской области разработан в соответствии с нормативно-правовыми актами:
  - Федеральный закон от 21.07.2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
  - Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
  - Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»
  - Письмо Минтруда России №11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
  - Приказ Минтруда РФ от 30.06.2014 № 425н «Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания»
  - приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
  - Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 года «Об утверждении правил размещения и обновления информации

о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

- Приказ Минтруда России №886 от 17 ноября 2014 г. «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»
2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.
  3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.
  4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Иркутской области, других организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля Иркутской области в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.

## **II. Алгоритм проведения независимой оценки**

5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания иркутской области, организуемая общественным советом при министерстве социального развития, опеки и попечительства иркутской области проводится в отношении

организаций, занимающих верхние позиции рейтинга 1 раз в 3 года, средние позиции рейтинга – 1 раз в 2 года, занимающих нижние позиции рейтинга – ежегодно.

6. Независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания проводится на основании критериев в соответствии с Приложением №1 к настоящему порядку
7. Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:
  - определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
  - устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным общим критериям);
  - осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;
  - представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
8. Организацией-оператором по проведению независимой оценки в соответствии с утвержденным государственным заданием является областное государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Учебно-методический центр развития социального обслуживания».
9. Сбор информации об организациях социального обслуживания проводится в 1-3 квартале текущего года. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая также в форме открытых данных.
10. Сбор информации об организациях социального обслуживания осуществляется следующими способами:
  - Анализ сайтов организаций социального обслуживания
  - Анализ результатов оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, проводимой

министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области

- Анализ результатов посещения учреждений членами общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области
- Проведение и анализ опроса граждан, а также в интересах обслуживаемых граждан (при недееспособности, а также в интересах детей) опроса членов попечительских советов, родственников получателей социальных услуг, представителей органов системы профилактики
- Анализ результатов интернет-опросов
- Анализ результатов дозвона в учреждения по принципу «тайный покупатель»

- 11.Рекомендуемый перечень вопросов для проведения опроса граждан установлен Приложением №2 к настоящему Порядку.
- 12.В случае неполной или недостоверной размещенной информации на сайте организации организация-оператор осуществляет сбор информации о деятельности организации путем направления запросов в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области с указанием причин запроса.
- 13.Анализ результатов полученной информации осуществляется организацией-оператором в срок не позднее 1 октября текущего года и направляется председателю общественного совета при министерстве социального обслуживания опеки и попечительства в виде текстовой информации и сводной рейтинговой таблицы
- 14.Общественный совет при министерстве социального обслуживания, опеки и попечительства Иркутской области проводит оценку представленных материалов и утверждает рейтинг учреждений социального обслуживания Иркутской области и направляет информацию о результатах независимой оценки в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области
- 15.Поступившая соответственно в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

16. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

- Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области на официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».
- Организацией-оператором на сайте организации
- Учреждениями социального обслуживания на сайте учреждений.

17. Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг. Результаты интернет-опросов учитываются при анализе результатов опросов.

18. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.