

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»
- 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.

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