

УТВЕРЖДЕН

протоколом общественного совета при  
министерстве труда и социального  
развития Краснодарского края от 13 мая  
2016 года № 1

## ПОРЯДОК

проведения независимой системы оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.07.2014 № 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», приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24.03.2016 № 410 «Об общественном совете при министерстве труда и социального развития Краснодарского края», с приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

1.2. Настоящий порядок определяет механизм проведения независимой системы оценки качества оказания услуг (далее – НОК) организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – организации), критерии и показатели качества работы организаций, этапы проведения НОК, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень организаций, общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг о качестве работы организаций.

1.3. НОК осуществляется общественным советом при министерстве труда и социального развития Краснодарского края (далее – общественный совет).

1.4. Независимая оценка качества работы организаций проводится в обязательном порядке в отношении государственных организаций, оказывающих социальные услуги. НОК проводится в отношении организаций, осуществляющих свою деятельность более года. Под организациями, для целей порядка, понимаются краевые государственные бюджетные (казенные) организации государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере социального обслуживания населения.

1.5. Общественный совет участвует в выборе организации-оператора.

1.6. Организация-оператор осуществляет сбор, обобщение, и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы; проводит опросы и анкетирование о качестве услуг, а также представляет информацию о результатах мониторинга качества оказания услуг организациями социальной сферы, проект рейтингов их деятельности в общественный совет.

1.7. Проведение НОК и формирование рейтинга организаций осуществляется не чаще одного раза в год и не реже чем 1 раз в три года.

1.8. Результаты проведения НОК направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг открытостью и доступностью информации о качестве оказания услуг организациями, в том числе путем формирования рейтингов организаций, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации деятельности организаций с учетом проведенной НОК;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций.

1.9. По итогам проведения НОК общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

1.10. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по согласованию с министерством труда и социального развития Краснодарского края и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

## 2. Критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания

НОК организаций социального обслуживания проводится на основании критериев и показателей качества, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также на основании дополнительных критериев, утвержденных общественным советом.

2.1. Дополнительные критерии НОК организаций социального обслуживания (приложение № 1 к Порядку).

### 3. Этапы проведения НОК организаций социального обслуживания

3.1. НОК показателей качества работы организации проводится последовательно в 4 этапа.

3.1.1. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

- определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций в текущем периоде;

- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций;

- определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

3.1.2. 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;

- осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкеты (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания приведен в приложении № 2 к Порядку) в соответствии с формами социального обслуживания.

3.1.3. На третьем этапе при сборе первичной информации осуществляется:

- дополнительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организации социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

- проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

- сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов);

- проведение групповых опросов; проведение индивидуальных опросов;

- проведение экспертных опросов; проведение интервьюирования;

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

3.1.4. На четвертом этапе при анализе и оценке качества работы организаций обеспечивается:

- систематизация выявленных проблем деятельности организации;

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;

общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций;

публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

#### 4. Алгоритм проведения НОК работы организаций социального обслуживания

4.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей для проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания на основании настоящего Порядка.

4.2. Оценка качества работы организаций проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

4.3. Расчет сводной НОК оказания услуг организациями социального обслуживания производится по формуле:

$$MQ = \frac{\sum Q_i}{N},$$

где:

- MQ- среднее количество баллов;

-  $Q_i$ - количество баллов по каждому из показателей критерия;

- N- количество баллов по дополнительным критериям.

4.4. На основании сводной таблицы НОК оказания услуг организациями социального обслуживания формируется рейтинг организаций. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, далее учреждения разбиваются на три номинально равнозначные группы, с первого по третье место.

#### 5. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций

5.1. НОК организаций и публичные рейтинги их деятельности комплектуются по формам социального обслуживания, утвержденные общественным советом (приложение № 3 к Порядку).

5.2. Публичные рейтинги включают:

- рейтинг организаций с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания;

- рейтинг организаций по формам социального обслуживания, с выделением лучшей группы.

Общественный совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций оценить работу каждой организации. В этих целях общественный совет может добавить к оценочному баллу организации от 1 до 5 баллов.