

- Об утверждении Плана-графика работы;

- О пилотных муниципальных образованиях;

- О проекте критериев независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания в Республике Алтай, о проекте Положения о деятельности общественных советов учреждения социального обслуживания

(докладчик Тадырова Н.И.):

3. Разное

Приглашены:

Сазонова В.З. – заместитель министра, начальник отдела социального развития, министерства труда и социального развития РА.

Председательствовал: **Тадырова Нина Ивановна, председатель Общественного совета**

Присутствовали:

Тадырова Нина Ивановна-

Член Общественной палаты, президент некоммерческого партнерства «Союз работников соци

Лыкова Ирина Дымжаевна-

заместитель начальника отдела социального развития Министерства труда и социального ра

Алтайчинова Надежда Михайловна

Член Ассоциации врачей Республики Алтай, заместитель главного врача БУ здравоохранения

Ищенко Андрей Геннадьевич -

председатель объединенной организации Профсоюзов Республики Алтай (по согласованию);

Казанцева Алёна Борисовна -

председатель Комитета по

социальной защите и охране здоровья

Эл Курултай Республики Алтай (по согласованию);

Ендовицкая Валентина Петровна -

ветеран труда Республики Алтай (по согласованию);

Жарова Татьяна Анатольевна -

Затеев Виктор Геннадьевич -

уполномоченный при Главе Республики Алтай, Председателе Правительства Республики Алтай

руководитель региональной общественной организации «Молодой Алтай» Республики Алтай,

Максимов Роман Николаевич -

Мартынова Галина Дмитриевна -

Модорова Валентина Васильевна -

руководитель Горно-Алтайской местной организации Всероссийского общества слепых (по согласованию)

член Общественной палаты, руководитель, председатель Алтайского регионального отделения

ректор бюджетного образовательного учреждения Республики Алтай «Институт повышения к

Таушканов Фридрих Леонидович -

Тундинова Светлана Владимировна -

Чистякова Валентина Александровна -

Шефер Семен Семенович -

заслуженный работник культуры Российской Федерации, пенсионер (по согласованию);

директор казенного образовательное учреждение Республики Алтай «Школа- интернат № 1 для

руководитель регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийский

уполномоченный по правам человека в Республике Алтай.

ЧЛЕНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА РЕШИЛИ:

1. Информацию Сазоновой В.З. о реализации на территории Республики Алтай постановления Правительства РФ от 30.03.2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» принять к сведению

2.1 Утвердить:

- план-график работы на 2013 год;

- проект критериев независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Алтай и о проекте Положения о деятельности общественных советов учреждения социального обслуживания- принять для руководства в работе Общественного совета; критерии независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания взять за основу для учреждений других отраслей;

- определить для участия в реализации проекта по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в

Республике Алтай следующие муниципальные образования (далее – МО): МО города Горно-Алтайска, МО «Майминский район»

2.2 В министерствах запросить перечень государственных учреждений (не более 3-х) подлежащих независимой оценке качества работы учреждений оказывающих социальные услуги в сфере образования, здравоохранения, культуры, проект Положения о деятельности общественных советов учреждения с учетом предложений членов Общественного совета.

Срок исполнения: 20.09.2013

2.3 Провести оценку качества работы учреждений, согласно п.3 настоящего протокола, по итогам работы за 2013 год.

3. Тадырова Н.И. об освобождении её от должности Председателя Общественного совета. Совет принял просьбу и предложил председателем Общественного совета избрать Ищенко Андрея Геннадьевича. Единогласно (14 голосов из 15) избран председателем Общественного совета **Ищенко Андрей Геннадьевич.**

Председатель Совета

Н.И.Тадырова

Секретарь

И.Д.Лыкова

Приложение № 1

к протоколу заседания общественного совета

от 27.08.2013г. №1

План-график

по проведению независимой оценки качества

работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования, культуры, здравоохранения, социального обслуживания

Наименование

мероприятия

Результат

Срок

реализа-ции

Ответственный исполнитель

1. Подготовка к проведению независимой оценки качества

работы учреждений

1.

Определение не менее двух муниципальных образований в организации проведения независимой

Рекомендации общественного совета

27августа 2013 г.

Общественный совет

1.

Определение перечня учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, социаль

Решение общественного совета

27августа 2013 г.

Общественный совет

1.

Разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений

Решение общественного совета

12сентяб-ря 2013 г.

Общественный совет

II	. Проведение
----	--------------

1.

Организация работы с открытыми источниками информации в работе учреждений (М

Анализ информации,

Информационные материалы

10 октября 2013 г.

Министерство труда и социального развития РА,

Общественный совет

1.

Сбор дополнительной информации, необходимой для проведения независимой оценки качества

Информационные

материалы

21 октября 2013 г.

Общественный совет

1.

Проведение мониторинга качества работы учреждений, формирование рейтинга их деятельности

Результаты мониторинга, рейтинги

28 ноября 2013 г.

Общественный совет

1.

Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности

Предложения в

методические рекомендации,

Предложения

по улучшению качества работы учреждений

6 декабря 2013 г.

Министерство труда и социального развития РА,

Общественный совет

1.

Размещение на официальном сайте Министерства труда и социального развития РА, в сети «И

1) информации для проведения мониторинга и формирования рейтингов;

2) результатов мониторинга и рейтингов;

3) предложений общественного совета по улучшению качества работы учреждений

Информация

на официальном сайте

20 декабря 2013 г.

Министерство труда и социального развития РА (Уполномоченный орган)

III	. Применени
-----	-------------

1.

Организация рассмотрения предложений органами исполнительной власти по повышению каче

Предложения по оценке качества услуг

Постоянно, не позднее 10 дней после поступления предложений

Министерство труда и социального развития РА (Уполномоченный орган)

1.

Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения

План мероприятий

Не позднее 10 дней после получения рекомендаций

Общественный совет

1.

Размещение Плана мероприятий на официальном сайте в сети «Интернет»

Информация на официальном сайте

Постоянно

Учреждение

1.

Контроль за выполнением Плана мероприятий и учет результатов при оценке эффективности

Информация о выполнении Плана мероприятий

Постоянно

Органы исполнительной власти, Общественный совет

Утвержден :

Общественным Советом

по независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Республике Алтай,

протокол

от _27.08. 2013 г. № 1

ПОРЯДОК

ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВА РАБОТЫ

УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru и www.mintrud-altay.ru;

при министерстве труда и социального развития Республики Алтай, уполномоченном органе, создается общественный Совет формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, физической культуры и спорта на 2013- 2015 годы в Республики Алтай, (далее – Совет) в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, и

составление рейтинга деятельности учреждений;

при учреждениях образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее - совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными областными программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, он-лайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на [http:// mintrud-altay.ru](http://mintrud-altay.ru);

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на [http:// mintrud-altay.ru](http://mintrud-altay.ru);

итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются учреждения государственной, муниципальной и иной формы собственности, созданные для оказания услуг в сферах

социального обслуживания.

Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджетов Республики Алтай.

Организации, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется министерством.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает

порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального

обслуживания, оказывающих социальные услуги;

типы и перечень учреждений, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества (приложение 1);

критерии и показатели оценки качества работы учреждений (приложение 2);

проект положения совета учреждения (приложение 3);

проекты форм анкет для опросов (приложение 4);

форму отчета совета учреждения (приложение 5);

программу мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания.

II этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru ;

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;
- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;
- размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;
- составление рейтинга учреждений;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и целевых областных программ;

- при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Совета и информацию о рейтингах на сайте <http://mintrud-altay.ru> ;

- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра

типов и перечня учреждений;

показателей оценки качества работы учреждений;

проекта формы анкет для опросов;

порядка проведения независимой оценки качества;

форм отчетов совета учреждения.

7. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По результатам независимой оценки показатели по решению Совета могут быть изменены.

Совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может

предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

Общественным советом введен дополнительный критерий «Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении» для измерения которого используются 2 дополнительных показателя:

- «доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения»;

- «доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения».

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным и в сроки, установленные министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

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

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

15. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в [абзаце втором подпункта "а"](#) настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

Приложение 1

Перечень учреждений, по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания

НЕСТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения г.Горно-Алтайска»;
2. Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Майминского района»;
3. Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения» в т.ч. отделение для инвалидов и ветеранов боевых действий.

СТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский психоневрологический интернат»;
2. Бюджетное учреждение «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»;
3. Казенное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Приложение 2

Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере социального обслуживания, образования, здравоохранения, культуры

№

Критерий

Показатели

Кратность изучения/опроса

Методика расчета показателей

Рейтинг

1.

☐ Открытость и доступность информации об организации

☐ - Уровень рейтинга сайта (показатель 1)

☐ 1 раз в год

☐ [Официальный сайт](#)

☐ (значение от 0 до 1)

☐ 0 – 0,09 – 0 баллов

☐ 0,1-0,19 – 1 балл

☐ 0,2 – 0,29 – 2 балла

☐ 0,3 – 0,39 – 3 балла

☐ 0,4 – 0,49 – 4 балла

☐ 0,5 – 0,59 – 5 баллов

☐ 0,6 – 0,69 – 6 баллов

0,7 – 0,79 – 7баллов

0,8 – 0,89 – 8 баллов

0,9 – 0,99 – 9 баллов

1 – 10 баллов

- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления соци

1 раз в год

Метод - анкетирование

Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке п

(значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 –39,9 – 3 балла

40 –49,9 – 4 балла

50 –59,9 – 5 баллов

60 –69,9 – 6 баллов

70 –79,9 – 7баллов

80 –89,9 – 8 баллов

90 – 99,9 – 9 баллов

100 – 10 баллов

2.

Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями

- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов

1 раз в год

Метод - анкетирование

Показатель 3 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/к

(значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

70 – 79,9 – 7баллов

80 – 89,9 – 8 баллов

90 – 99,9 – 9 баллов

100 – 10 баллов

- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиент

1 раз в год

Метод - анкетирование

Показатель 4 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ ко

(значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

70 – 79,9 – 7баллов

80 – 89,9 – 8 баллов

90 – 99,9 – 9 баллов

100 – 10 баллов

в.

Время ожидания в очереди при получении услуги

- доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг ка

1 раз в год

Метод - анкетирование

Показатель 5 = количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении

(значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

70 – 79,9 – 7баллов

80 – 89,9 – 8 баллов

☐ 90 – 99,9 – 9 баллов

☐ 100 – 10 баллов

☐ 4.

☐ Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

☐ - доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных

☐ 1 раз в год

☐ Метод - анкетирование

☐ Показатель 6 = количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным

☐ (значение от 0 до 100%)

☐ 0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

70 – 79,9 – 7баллов

80 – 89,9 – 8 баллов

90 – 99,9 – 9 баллов

100 – 10 баллов

- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме

1 раз в год

Метод - анкетирование

Показатель 7 = количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в добр

☐

(значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

☐ 70 – 79,9 – 7 баллов

☐ 80 – 89,9 – 8 баллов

☐ 90 – 99,9 – 9 баллов

☐ 100 – 10 баллов

☐ б.

☐ Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации

☐ - доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных

☐ 1 раз в год

☐ Метод - анкетирование

☐ Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении

☐

☐ (значение от 0 до 100%)

0 – 9 – 0 баллов

10 – 19,9 – 1 балл

20 – 29,9 – 2 балла

30 – 39,9 – 3 балла

40 – 49,9 – 4 балла

50 – 59,9 – 5 баллов

60 – 69,9 – 6 баллов

70 – 79,9 – 7баллов

80 – 89,9 – 8 баллов

90 – 99,9 – 9 баллов

100 – 10 баллов

☐ - число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)

☐ 1 раз в год

☐ Метод ~~визуализации~~ визуализации данных сайта

☐ Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)

☐ Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество

☐

☐ (значение от 0 и выше)

☐ 0,1 и более – 0 баллов

☐ 0,09 - 1 балл

☐ 0,08 - 2 балла

☐ 0,07 - 3 балла

☐ 0,06 - 4 балла

☐ 0,05 - - 5 баллов

☐ 0,04 - 6 баллов

☐ 0,03 - 7 баллов

☐ 0,02 - 8 баллов

☐ 0,01 – 9 баллов

☐ 0 – 10 баллов

☐ б.

☐ Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении

☐ - Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении

☐☐☐

☐☐☐☐☐☐☐

☐ 1 раз в год

☐ Метод – анкетирование персонала

☐ Показатель 10 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг

☐

☐ (значение от 0 до 100%)

☐ 0 – 19,9 – 0 баллов

☐ 20 – 39,9 – 1 балл

☐ 40 – 59,9 – 2 балла

☐ 60 – 79,9 – 3 балла

☐ 80 – 89,9 – 4 балла

☐ 90 - 100 – 5 баллов

☐ - доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учр

☐ 1 раз в год

☐ Метод – анкетирование персонала

☐ Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учрежден

☐

(значение от 0 до 100%)

0 – 19,9 – 0 баллов

20 – 39,9 – 1 балл

40 – 59,9 – 2 балла

60 – 79,9 – 3 балла

80 – 89,9 – 4 балла

90 - 100 – 5 баллов

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Приложение 3

ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ

**об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы
«полное название учреждения»**

1. Общие положения

1.1. Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы «полное название учреждения» (далее - Совет) является постоянно действующим совещательным (консультативным) органом при («полное название учреждения»), (далее – Учреждение).

1.2. Совет образуется на основании приказа директора Учреждения.

1.3. Основной целью деятельности Совета является разработка предложений и принятие решений по вопросам независимой оценки качества работы Учреждения.

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Самарской области, законами Самарской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области, Уставом и приказами Учреждения, а также настоящим Положением.

2. Задачи и функции Совета

2.1. Основными задачами Совета являются:

- подготовка материалов по вопросам независимой оценки качества работы Учреждения;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Учреждения;
- подготовка предложений по повышению качества работы Учреждения;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Учреждения

2.2. Основными функциями Совета являются:

- изучение рейтинга Учреждения на сайте www.bus.gov.ru ;

- изучение показателей, характеризующих работу Учреждения, в соответствии с перечнем показателей для независимой оценки качества работы, утвержденных общественным советом по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области (далее – Совет);
- организация и проведение анкетирования получателей услуг и других категорий населения, с целью осуществления независимой оценки качества работы Учреждения;
- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Учреждения;
- участие в составлении рейтинга в соответствии с достигнутыми значениями показателей в Учреждении;
- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Учреждения (конференции, круглые столы и т.д.);
- разработка и внесение на рассмотрение руководства Учреждения предложений и рекомендаций в виде решений Совета.

3. Права Совета

3.1. Совет имеет право:

запрашивать и получать в установленном порядке от руководства Учреждения документы, материалы и информацию по вопросам, отнесенным к его компетенции;

проводить анкетирование клиентов и других категорий населения о качестве работы Учреждения в соответствии с рекомендациями общественного совета по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области;

создавать для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Совета, рабочие группы.

4. Состав, порядок формирования и организация деятельности Совета

4.1. Состав Совета формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан, членов общественных и профсоюзных организаций.

4.2. В состав Совета входят председатель, секретарь и представители заинтересованных общественных и профсоюзных организаций, научных учреждений, независимые эксперты, представители Учреждения. Председателем Совета не может быть руководитель учреждения.

В состав Совета входят не менее 5 человек.

4.3. Председатель Совета:

- осуществляет общее руководство деятельностью Совета (определяет перечень, сроки и порядок рассмотрения вопросов на заседаниях Совета);

- вносит предложения по внесению изменений в персональный состав Совета;
- определяет полномочия между членами Совета;
- определяет и утверждает повестку дня и дату проведения заседаний в соответствии с планом деятельности Совета;
- проводит заседания Совета;
- подписывает протоколы заседаний Совета.

В отсутствие председателя Совета его функции выполняет один из членов Совета по его поручению.

4.4. Ответственный секретарь Совета:

- формирует повестку дня заседания Совета;
- организует проведение заседаний Совета;
- обеспечивает организацию работы с документами, рассматриваемыми на Совете;
- обеспечивает рассылку и содействует размещению протоколов Совета на сайте Учреждения.

4.5. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, принимаемым на заседании Совета и утверждаемым его председателем.

4.6. Заседания Совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в 3 месяца. Повестку дня заседания и порядок их проведения определяет председатель Совета.

4.7. Заседание Совета является правомочным, если на нем присутствуют более трети его членов.

4.8. Решения Совета принимаются простым большинством голосов присутствующих членов Совета, оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим на заседании и ответственным секретарем Совета.

4.9. В случае равенства голосов решающим является голос Председателя Совета.

Член Совета, несогласный с принятым решением, имеет право в письменной форме изложить особое мнение, которое прилагается к соответствующему протоколу заседания Совета.

4.10. Решения Совета носят рекомендательный характер.

4.11. Учреждение имеет право придерживаться иной позиции по рассмотренному Советом вопросу. В случае, когда решение Совета не может быть учтено, Учреждение представляет Совету мотивированное заключение на его решение.

4.12. Протокол ведется на каждом заседании Совета и включает следующие обязательные положения:

дату и место проведения заседания;

наименование и состав Совета;

повестку заседания Совета, содержание рассматриваемых вопросов, материалов;

решение Совета.

4.13. Организационное и техническое обеспечение деятельности Совета осуществляется Учреждением.

Приложение

к приказу

от _____ № _____

СОСТАВ

общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы (полное название учреждения)

Ф.И.О.

- должность, кем является

Ф.И.О.

- должность, кем является

и т. д.

Приложение 4

Проект опросного листа получателей социальных услуг

Полное название учреждения

Дата

Категория

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

☐☐☐☐

1.

Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления

(для определения показателя 2)

01Очень хорошо информирован(а)

02 Хорошо информирован

03 Информирован

04 – слабо информирован

05 – Очень слабо информирован

06 Не информирован

07 Затрудняюсь ответить

2

Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя)

01 Очень комфортные

02 Комфортные

03 Скорее комфортные, чем не комфортные

04 Скорее не комфортные, чем комфортные

05 Не комфортные

06 Очень не комфортные

07 Затрудняюсь ответить

3

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4

01 Доступны для всех

02 Доступны

03 Скорее доступны, чем не доступны

04 Скорее не доступны, чем доступны

05 Не доступны

06 Совсем не доступны

07 Затрудняюсь ответить

4

Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительный

01 Очереди при получении услуг отсутствуют

02 Очереди практически нет

03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный

04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный

05 Вынужден постоянно находиться в очереди

06

Период ожидания в очереди длительный

07 Затрудняюсь ответить

5

Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения

01 Высокий профессионализм и компетентность персонала

02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма

03 Скорее компетентен, чем не компетентен

04 Скорее не компетентен, чем компетентен

05 Не компетентен

06 Абсолютно не компетентен

07 Затрудняюсь ответить

6

Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения

01 Да, всегда и в любой ситуации

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

7

Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показате

Да, качество оказания услуг очень высокое

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

8

Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

Да, я всегда рекомендую услуги учреждения

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

9

С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2

1.

2.

10

Что Вас не устраивает в работе учреждения?

11

Вы хотели бы что-то добавить?

Примечания:

1. При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов» не менее 15 человек

Проект опросного листа персонала учреждения, оказывающего социальные услуги

Полное название учреждения

Дата

Категория

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

☐

Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения по

Да, качество оказания услуг очень высокое

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

2

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 1

01 Доступны для всех

02 Доступны

03 Скорее доступны, чем не доступны

04 Скорее не доступны, чем доступны

05 Не доступны

06 Совсем не доступны

07 Затрудняюсь ответить

3

Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

Да, я всегда рекомендую услуги учреждения

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

4

С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, ответ.

1.

2.

5

Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?

6

Вы хотели бы что-то добавить?

1. При расшифровке показателей **в числителе** используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

1. При анкетном опросе использовать «стихийную выборку» – 10-30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)

Приложение 5

Отчет общественного совета учреждения о значениях показателей и их оценке (предоставляется в EXCEL)

(отчет утверждается протоколом совета учреждения)

Полное название учреждения, номер и дата протокола

☐

Значение показателя за год

Количество баллов

Комментарии о значении показателя

Показатель 1

☐☐☐

Показатель 2

☐☐

☐

☐ Показатель 3

☐☐☐

☐ Показатель 4

☐☐☐

☐ Показатель 5

☐

☐☐

☐ Показатель 6

☐☐☐

☐ Показатель 7

☐☐☐

☐ Показатель 8

☐☐☐

☐ Показатель 9

☐☐☐

☐ Показатель 10

☐☐☐

Показатель 11

Сумма баллов по показателям

Проведено анкетирование _____ человек,

в том числе _____

(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата

Подпись председателя Совета