

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания
Приморского края

1. Настоящий Порядок определяет процедуру проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края (далее соответственно – независимая оценка, организации, департамент).

2. Цель Порядка: определение этапов организации проведения независимой оценки; порядка выбора организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор); порядка формирования публичных рейтингов деятельности организаций (далее – рейтинг).

3. Используемые в настоящем Порядке термины применяются в значениях, используемых в Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

5. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий

предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

6. Независимая оценка включает в себя:

анализ и оценку полноты, актуальности и достоверности информации о порядке оказания организациями услуг, в том числе размещаемой в форме открытых данных;

мониторинг условий оказания услуг организациями;

проведение социологических опросов получателей социальных услуг для выявления их удовлетворенности условиями оказания услуг;

формирование результатов независимой оценки и рейтингов;

разработку мероприятий по улучшению качества деятельности организаций по результатам проведенной независимой оценки;

исполнение плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями.

7. Независимая оценка проводится в отношении краевых государственных организаций, подведомственных департаменту, а также негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги за счет бюджетных ассигнований Приморского края.

8. Независимая оценка и формирование рейтингов проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

9. Департамент создает условия по проведению независимой оценки:

9.1. Утверждает положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края при департаменте (далее – Общественный совет), состав которого формируется и утверждается Общественной палатой Приморского края;

9.2. Обеспечивает бесплатный доступ к информации об организациях, подведомственных департаменту, оказываемых ими услугах, в том числе сроках, порядке и условиях их оказания, тарифах на эти услуги, размещенной в

информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте департамента (далее - официальный сайт департамента);

9.3. Обеспечивает техническую возможность выражения мнений потребителей услуг о деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на официальном сайте департамента;

9.4. Размещает на официальном сайте департамента анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями (приложения № 1-4 к настоящему Порядку);

9.5. Представляет в Общественный совет:

для утверждения предложения по перечню организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка в плановом периоде;

для рассмотрения и формирования предложений проект технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями;

для рассмотрения проекты документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого департаментом с оператором;

9.6. При необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения);

9.7. Заключает государственные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг;

9.8. В месячный срок рассматривает поступившую от Общественного совета информацию о результатах независимой оценки и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций (при разработке и реализации государственных программ, «дорожных карт» и других нормативно-методических документов) и оценке деятельности их руководителей;

9.9. Разрабатывает план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.10. Осуществляет контроль за реализацией плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.11. Размещает результаты проведения независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, описание методик их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов) на официальном сайте департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение пяти рабочих дней после рассмотрения поступившей от Общественного совета информации о результатах независимой оценки;

9.12. Обеспечивает размещение полной информации на официальном сайте департамента в разделе «Независимая система оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги»: перечень организаций для проведения независимой оценки (далее – перечень), техническое задание для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, информацию о результатах его выполнения организациями, иной информации о проведении независимой оценки;

9.13. Размещает информацию о результатах независимой оценки на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);

9.14. Учитывает полноту и своевременность размещения организациями необходимой информации в сети Интернет.

10. Организации:

10.1. Размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет:

информацию в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и формы ее предоставления), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н;

анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в соответствии с приложениями № 1-4 к настоящему Порядку в зависимости от формы социального обслуживания;

10.2. Обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на своих официальных сайтах;

10.3. Организации, подведомственные департаменту, размещают информацию на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);

10.4. Разрабатывают и предоставляют в департамент планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки;

10.5. Предоставляют в департамент информацию о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки.

11. Оператор:

осуществляет сбор, обобщение, анализ информации о качестве оказания услуг организациями;

делает проект рейтингов деятельности организаций;

предоставляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями;

делает выводы и выработывает предложения по совершенствованию деятельности организаций.

12. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных порядковых номеров организациям.

Каждой организации, вошедшей в перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения проведенной оценки качества. Организации, получившей наивысшую оценку качества, присваивается 1-й номер.

13. Рейтинги организаций формируются в соответствии с перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций.

14. Рейтинги организаций определяются по организациям:

предоставляющим услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (государственные организации: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства; негосударственная организация, предоставляющая помощь лицам без определенного места жительства);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (психоневрологические интернаты, реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, детский дом-интернат для умственно отсталых детей);

предоставляющим социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и срочные социальные услуги.

15. Результаты независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, размещаются на официальном сайте департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их поступления в департамент.

16. Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Департамент по результатам заключения государственных контрактов оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки.
