

Утвержден
Общественным советом
при администрации
Карабашского городского округа
протокол
от « 21 » января 2015 г. № 1

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ» КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа (далее – учреждения), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждения, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждения. (далее – Порядок).

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

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

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

- сведения об учреждении, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайте МУ "КЦСОН";

- при администрации Карабашского городского округа создается Общественный совет, в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждения;

- в разработке и совершенствовании методических документов по

вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Общественного совета участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

- члены Общественного совета проводят социологические исследования, или 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 сайте МУ "КЦСОН";

- граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования на сайте МУ "КЦСОН" или заполнения анкет;

- итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки.

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

II. Организация проведения оценки качества работы учреждения.

4. Проведение оценки качества работы учреждения включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Общественного совета, который при необходимости ежегодно утверждает:

- ✓ порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения социального обслуживания, оказывающего социальные услуги;
- ✓ критерии и показатели оценки качества работы учреждения (приложение №1);
- ✓ проекты форм анкет для опросов (приложение №2, №3);
- ✓ программу мониторинга качества работы учреждения социального обслуживания.

II этап – осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Общественным советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru и сайте МУ "КЦСОН";
- 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 Общественный совет;

III этап – составление Общественным советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной учреждением о результатах мониторинга показателей;
- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- изучение результатов он-лайн опросов и (или) анкет клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждении;
- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и муниципальных программ;
- при необходимости заслушивание директора учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждения, организация размещения протоколов заседаний Совета на сайте МУ "КЦСОН" и (или) администрации Карабашского городского округа;
- направление в администрацию Карабашского городского округа информации о результатах оценки качества работы учреждения и

предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Общественный совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы учреждения (приложение №1);
- проекта формы анкет для опросов (приложение №2,3);
- порядка проведения независимой оценки качества;
- форм отчетов (приложение №4).

5. Для оценки эффективности работы учреждения 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 Общественного совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

6. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждения. Показатели по решению Общественного совета могут быть изменены.

Общественный совет, при организации проведения оценки качества работы учреждения, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждения.

По решению Общественного совета может быть 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».

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

8. Размещение сведений о деятельности учреждения, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным.

9. Результаты независимой системы оценки качества работы учреждения используются для повышения качества его работы.

В целях улучшения качества работы учреждения:

а) администрация Карабашского городского округа:

- направляет учреждению предложения об улучшении качества его работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждения;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы его руководителя;

б) учреждение:

- разрабатывает на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждения и утверждает этот план по согласованию с заместителем главы Карабашского городского округа по социальным вопросам;

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

Приложение № 1
к порядку проведения
независимой оценки
качества работы
МУ «КЦСОН»

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы
учреждений, по проведению независимой оценки качества
работы МУ "КЦСОН"**

№	Критерий	Показатели	Кратнос ть изучени я/опрос а	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	- Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (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 социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (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 здоровья	- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (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
		- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (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
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное,*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения	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

				(значение от 0 до 100%)	баллов 100 – 10 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (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
		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (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
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	- доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0	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

					баллов 100 – 10 баллов
		- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением) Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения (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
6.	Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении	- Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 10 = количество персонала учреждения, удовлетворенного о качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенного персонала учреждения (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 учреждения (показатель 11)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении	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

				*100 / количество опрошенного персонала учреждения (значение от 0 до 100%)	
--	--	--	--	--	--

*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 № 2
к порядку проведения
независимой оценки
качества работы
МУ «КЦСОН»

Опросный лист получателей социальных услуг

Полное название учреждения: МУ «КЦСОН»

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 социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения? (для определения показателя 2)	01 Хорошо информирован	02 – слабо информирован	03 Не информирован	04 Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3)	02 Комфортные	02 Скорее не комфортные, чем комфортные	03 Очень не комфортные	04 Затрудняюсь ответить
3	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4)	01 Доступны	02 Скорее не доступны, чем доступны	03 Совсем не доступны	04 Затрудняюсь ответить
4	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное?	01 Очереди практически нет	02 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	03 Период ожидания в очереди длительный	04 Затрудняюсь ответить

	показателя 5)				
5	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6)	01 Компетентен, достаточный уровень профессионализма	02 Скорее не компетентен, чем компетентен	03 Абсолютно не компетентен	04 Затрудняюсь ответить
6	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7)	01 Да	02 Скорее нет	03 Абсолютно нет	04 Затрудняюсь ответить
7	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8)	01 Да	02 Скорее нет	03 Абсолютно нет	04 Затрудняюсь ответить
8	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	01 Да	02 Скорее нет	03 Абсолютно нет	04 Затрудняюсь ответить
9	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета.				
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 равно 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.

Приложение № 3
к порядку проведения
независимой оценки
качества работы
МУ «КЦСОН»

**Опросный лист персонала учреждения,
оказывающего социальные услуги**

Полное название учреждения: МУ «КЦСОН»

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.

2. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10)	01 Да	02 Скорее да	03 Скорее нет	04 Нет	05 Абсолютно нет	06 Затрудюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 11)	01 Доступны	02 Скорее доступны, чем недоступны	03 Скорее недоступны, чем доступны	04 Не доступны	05 Совсем недоступны	06 Затрудюсь ответить
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	01 Да	02 Скорее да	03 Скорее нет	04 Нет	05 Абсолютно нет	06 Затрудюсь ответить
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета.						
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

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

**Отчет общественных советов учреждений 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
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