



Формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края

Основание для проведения независимой оценки

- Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
- Приказ министерства социальной политики Красноярского края от 02.08.2013 № 350-ОД «Об утверждении плана организации независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения»
- Положение об Общественном совете при министерстве социальной политики Красноярского края, утвержденное приказом Министерства от 05.06.2012 № 244-ОД.
- Порядок формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края от 16.08. 2013 г., протокол № 7-ОС

Цель проведения оценки качества работы учреждений:
Повышение качества услуг по социальному обслуживанию населения

Задачи:

повышение информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

установление диалога между учреждениями и потребителями их услуг;

стимулирование учреждений к повышению качества работы.

Критерии оценки качества работы учреждений

- Открытость и доступность информации об учреждении;
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных групп граждан;
- Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность граждан качеством обслуживания.

Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-балльной системе.

Порядок формирования независимой оценки качества работы учреждений

Общественный совет:

Формирует
перечень
учреждений

Устанавливает
периодичность
оценки(не реже 1 раза в
год).

Изучает
общественное
мнение

Использует
основные и
дополнительные
критерии оценки

Проводит оценку и
составляет Рейтинг

Обобщает, анализирует
результаты
общественного мнения

Проводит
обсуждение
результатов оценки с
участием
Министерства

Формирует Рейтинг
по результатам
проведенной оценки

Формирует
предложения об
улучшении качества
работы учреждения

Учреждение:

Обеспечивает

открытость и
доступность
информации

Обеспечивает

проведение опроса
потребителей услуг

Размещает

на официальном сайте
результаты
общественного мнения

Обсуждает

с попечительским
советом результаты
оценки

Разрабатывает

мероприятия по
улучшению качества
оказания услуг

Обобщает,

анализирует результаты
мониторинга
общественного мнения

Размещает

на официальном сайте
план мероприятий по
улучшению качества
оказания услуг

Министерство:

Содействует
Общественному
совету в проведении
оценки

Изучает
результаты оценки
общественного мнения и
рейтинга

Разрабатывает
рекомендации по
улучшению качества
работы учреждений

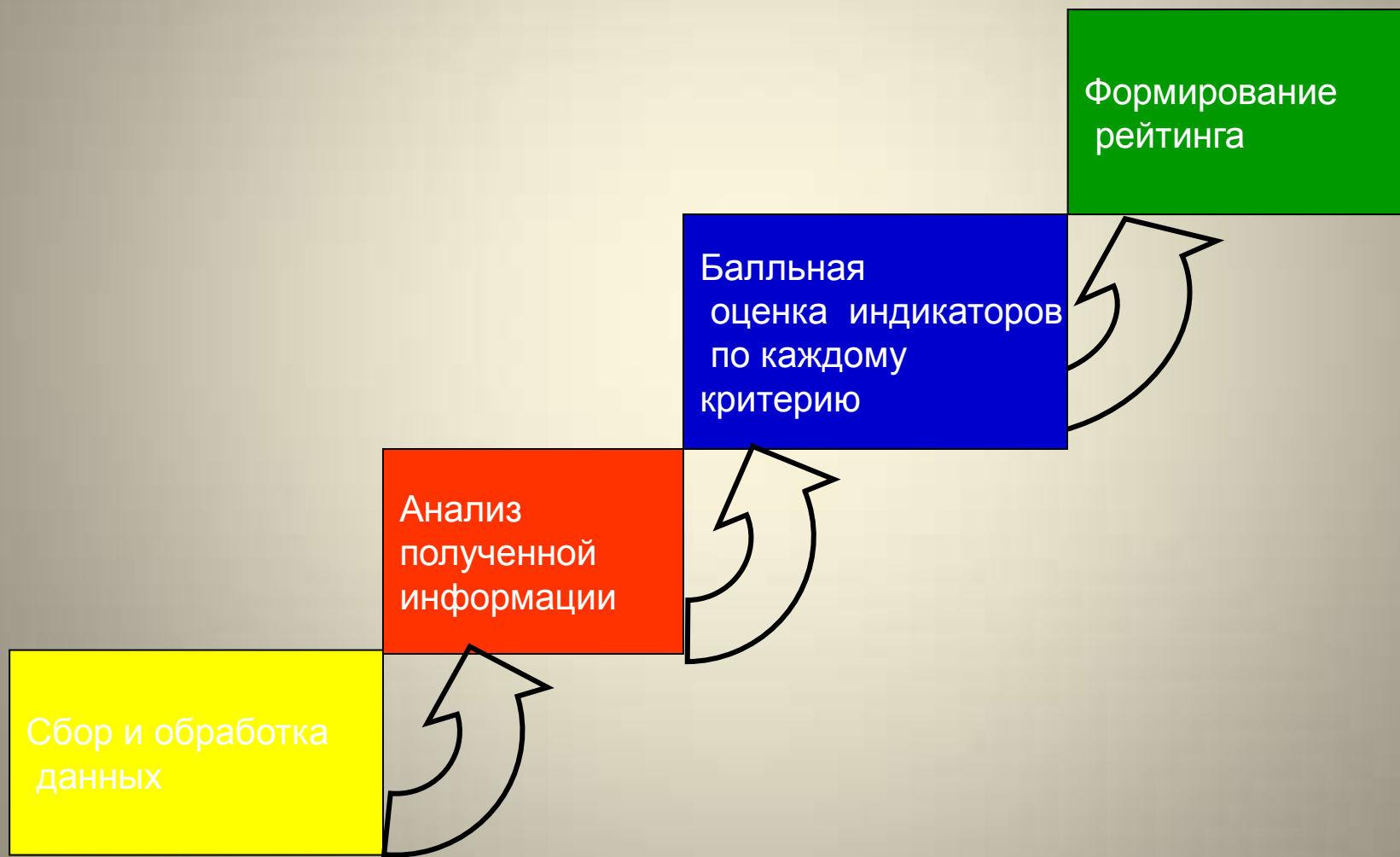
Направляет
в учреждение
рекомендации по
улучшению качества
работы

Согласовывает
планы мероприятий по
улучшению качества
оказания услуг

Размещает
на официальном сайте
Министерства
результаты мониторинга
общественного мнения

Осуществляет контроль
за выполнением
мероприятий по улучшению
качества оказания услуг

Алгоритм проведения оценки качества работы учреждения



Формирование рейтинга

Оценка качества работы учреждений представляет собой среднюю сумму баллов, набранных по каждому из критериев:

$\sum K = (K1+K2+K3+K4)/N$, где:

- K - комплексная балльная оценка качества работы учреждения, по которой определяется место в Рейтинге;
- $K1 \dots K4$ – балльная оценка учреждения по каждому критерию, определяемая как средняя сумма баллов индикаторов данного критерия;
- N – общее количество критериев.

Максимальное количество баллов -10

- Рейтинг производится по итогам оценки качества работы учреждений, проведенной Общественным советом
- Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений по суммам полученных баллов в порядке убывания.
- Рейтинг учреждений формируется из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества их работы, по трем группам:

1 группа - высокий уровень (от 8 до 10 баллов);

2 группа - удовлетворительный уровень (от 5 до 7 баллов);

3 группа - низкий уровень (ниже 5 баллов).