

ПРОТОКОЛ
заседания **Общественного совета**
при **Главном управлении социальной защиты населения Курганской области**

25 июля 2014 г. № 3

г. Курган

Председатель **Общественного совета** - Минх В.Г.

Присутствовали: члены **Общественного совета**: Хотенова Н. П., Мороз Н. И., Предвечная Н.А., Семенова Т.В.

Приглашенные: Демина В.Д, Иванова Т.А., Максименко В.Н., Лепетя О.Н.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об изменении состава **Общественного совета**.
2. Об исполнении приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

1. СЛУШАЛИ:

Минх В.Г. - предложил внести изменения и ввести в состав **Общественного совета** члена штаба Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Курганской области Михайлова Виталия Федосеевича

ВЫСТУПИЛИ:

Мороз Н. И., Предвечная Н.А., Семенова Т. В , Хотенова Н.П. - не возражаем.

РЕШИЛИ:

Ходатайствовать перед начальником Главного управления социального обслуживания населения Деминой В.Д. о введении в состав **Общественного совета** члена штаба Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Курганской области Михайлова Виталия Федосеевича.

2. СЛУШАЛИ:

Минх В.Г. - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» даны рекомендации по использованию показателей качества работы учреждений социального обслуживания, проведению независимой оценки показателей качества работы учреждений, анкетированию по удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждениях. **Общественным советом** утвержден перечень учреждений социального обслуживания населения Курганской области для проведения оценки качества их работы в 2014 году. Необходимо утвердить:

1. Критерии и показатели качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

2. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

ВЫСТУПИЛИ:

Минх В.Г. - изучив перечень показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания, рекомендованный приказом Минтруда России № 391а предлагаю утвердить следующие 11 показателей:

1. Открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

- доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %).

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%).

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%).

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания (%).

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания (%);

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%);

- число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении социального обслуживания, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

Семенова Т.В., Хотенова Н.П. - не возражаем, данные показатели в полном объеме характеризуют качество работы учреждений.

Минх В.Г. - анализируя работу Общественного совета по проведению независимой оценки в 2013 году и с учетом рекомендаций Минтруда № 391а внесены необходимые изменения в порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

Мороз Н.И., Семенова Т.В., Хотенова Н.П. - не возражаем, Порядок соответствует рекомендациям Минтруда России № 391а.

РЕШИЛИ:

Утвердить прилагаемые:

1. Критерии и показатели качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

2. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

Председательствующий _____

В.Г. Минх

Секретарь Комиссии _____

Лепетя О.Н.

УТВЕРЖДАЮ:
 Председатель Общественного
 совета при Главном управлении
 социальной защиты населения
 Курганской области
 _____ В.Г. Минх
 25 июля 2014 года

**Критерии и показатели качества работы
 учреждений социального обслуживания населения Курганской области**

Наименование показателя	Методика расчета показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 10)
1. Открытость и доступность информации об организации:			
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	0,00-0,09 - 0 баллов 0,10-0,19 - 1 балл 0,20-0,29 - 2 балла 0,30-0,39 - 3 балла 0,40-0,49 - 4 балла 0,50-0,59 - 5,0 баллов 0,59-0,69 - 6 баллов 0,69-0,79 - 6 баллов 0,79-0,89 - 6 баллов 0,89-0,99 - 6 баллов 1,00 - 10 баллов
2) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Показатель 2 = количество лиц считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным*100/количество опрошенных (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:			
3) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Показатель 3 = количество получателей услуг, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг *100/количество опрошенных (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:			
4) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Показатель 4 = количество получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:			
5) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания (%)	Показатель 5 = количество получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
6) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания (%)	Показатель 6 = количество получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:			
7) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания (%)	Показатель 7 = количество получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
8) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Показатель 8 = количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
9) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Показатель 9 = количество обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания / 100 / количество получателей услуг учреждения	Данные отчетов	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 0,00 - 10 баллов
10) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством питания в учреждении социального обслуживания (%)	Показатель 10 = количество получателей услуг, удовлетворенных качеством питания в учреждении социального обслуживания *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов

			80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов
11) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении социального обслуживания, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Показатель 11 = количество получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в учреждении социального обслуживания, имеющим групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) *100/количество опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 10)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	0,0-9,0 - 0 баллов 10,0-19,9 - 1 балл 20,0-29,9 - 2 балла 30,0-39,9 - 3 балла 40,0-49,9 - 4 балла 50,0-59,9 - 5 баллов 60,0-69,9 - 6 баллов 70,0-79,9 - 7 баллов 80,0-89,9 - 8 баллов 90,0-99,9 - 9 баллов 100,0 - 10 баллов

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель Общественного
совета при Главном управлении
социальной защиты населения
Курганской области

В.Г. Минх
25 июля 2014 года

Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Курганской области (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности населения о работе учреждений социального обслуживания Курганской области (далее – учреждения), и стимулирования дальнейшего повышения качества их работы.

1.2. Под независимой оценкой качества работы учреждений социального обслуживания Курганской области (далее - независимая оценка) понимается оценка их деятельности в соответствии с критериями и показателями качества работы учреждений, утвержденными Общественным советом при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области (далее - Общественный совет).

1.3. Настоящий Порядок определяет:

- этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений;
- порядок формирования публичных рейтингов деятельности учреждений.

1.4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится с участием и на основе мнения общественных попечительских советов учреждений (далее – советы учреждений), общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов, населения Курганской области.

1.5. Независимая оценка качества работы учреждений осуществляется не реже чем один раз в год и направлена на:

- обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

1.6. При проведении независимой оценки используются следующие источники информации:

- результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждений;

- результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Курганской области и учреждений;

- результаты опроса получателей социальных услуг, работников и руководителей учреждений о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информация общественных объединений, попечительских советов учреждений, средств массовой информации.

2. Этапы проведения независимой оценки

2.1. Независимая оценка проводится в четыре этапа.

2.2. На первом этапе определяется:

- перечень учреждений для проведения оценки качества их работы в текущем периоде;
- критерии и показатели качества работы учреждений социального обслуживания населения Курганской области.

2.3. На втором этапе проводится:

- изучение рейтинга учреждений на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- разработка методик и инструментария для сбора первичной информации;
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

2.4. На третьем этапе осуществляется:

- сбор первичной информации (социологическое исследование, анонимный анкетный опрос) в соответствии с прилагаемой анкетой по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждениях (в зависимости от типа учреждения);

- расчет оценочного балла качества работы учреждений. Оценочный балл представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей качества работы учреждений, утвержденных Общественным советом.

- составляется отчет по независимой оценке;

- формируются предложения по совершенствованию работы учреждения.

2.5. На четвертом этапе Общественный совет обеспечивает:

- изучение полученной от учреждений информации об итогах независимой оценки качества работы учреждений;

- организацию работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений;

- изучение 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;

- составление публичных рейтингов деятельности учреждений;

- подготовку предложений по улучшению качества работы учреждений;

- размещение протоколов заседаний Общественного совета и информации о рейтингах учреждений в сети интернет на официальном сайте Главного управления социальной защиты населения Курганской области (далее - Главное управление).

3. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

3.1. На основании результатов анализа информации об итогах независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет формирует публичные рейтинги деятельности учреждений, которые включают:

- рейтинг всех учреждений с выделением лучшего учреждения;

- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждению, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер.

4. Заключительные положения

4.1. По итогам независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет направляет в Главное управление информацию о ее результатах, включая сводные рейтинги и предложения об улучшении качества работы учреждений.

4.2. Учреждения, на основании предложений Общественного совета, разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества работы.

**Анкета
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в учреждениях социального обслуживания Курганской области
(в зависимости от типа учреждения социального обслуживания)**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- 1) впервые
- 2) повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- 1) хорошо информирован(а)
- 2) слабо информирован(а)
- 3) не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- 1) полностью
- 2) частично
- 3) условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждения:

- 1) да
- 2) нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- 1) да, всегда и в любой ситуации
- 2) скорее, нет
- 3) абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- 1) очередь на получение услуг отсутствует
- 2) незначительный период пребывал(а) в очереди
- 3) период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- 1) полностью
- 2) частично
- 3) не удовлетворяет

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- 1) полностью
- 2) частично
- 3) не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

- 1) полностью
- 2) частично
- 3) не удовлетворяет

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- 1)
- 2) полностью
- 3) частично
- 4) не удовлетворяет

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг:

- 1) да
- 2) нет
- 3) пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения "___" _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!