Утвержден
Общественным Советом
по независимой оценке качества
работы Центра
протокол от 01.02.2018 г. № 1

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА работы областного государственного учреждения социального обслуживания «Центра социального обслуживания «Доверие» в городе Димитровграде»

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы областного государственного учреждения социального обслуживания «Центра социального обслуживания «Доверие» в городе Димитровграде» (далее – Центр), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы Центра, этапы организации проведения независимой оценки качества работы Центра.

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы Центра 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 Центра, и стимулирования повышения качества его работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы Центра, применяются следующие подходы:

- сведения о Центре, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на информационном портале www/dim_doverie73.ru;
- в обсуждении результатов оценки, в работе Совета участвуют представители общественных организаций;
- граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы Центра.

II. Организация проведения оценки качества работы Центра

3. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный:

- формирование Совета, который утверждает Порядок проведения независимой оценки качества работы Центра, критерии и показатели оценки качества работы Центра (приложение 1);

- проекты форм анкет для опросов (приложение 2);
- форму отчета Совета для размещения на сайте (приложение 3).

II этап:

- изучение показателей работы Центра;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы Центра;
- расчет оценочного балла качества работы Центра;
- подготовка предложений по совершенствованию работы Центра;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы Центра;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества;
- размещение информации и протоколов совета на официальном сайте Центра.

III этап

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы Центра, в том числе, сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- изучение результатов опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений.

IV этап – корректировочный.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы Центра;
- проекта формы анкет для опросов;
- порядка проведения независимой оценки качества.

4. Для оценки эффективности работы Центра, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации о Центре;
- 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 Центра могут быть расширены.

5. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы Центра. 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 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».

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

III. Формирование публичных рейтингов деятельности Центра

7. Результаты независимой системы оценки качества работы Центра используются для повышения качества его работы.

В целях улучшения качества работы Центр:

- разрабатывает на основе предложений план об улучшении качества работы Центра;
- размещает план мероприятий по улучшению качества работы Центра на своем официальном сайте, обеспечивают их выполнение.