**Независимая оценка качества оказания услуг**

**Оценка качества социальных услуг - это источник информации для дальнейших действий по совершенствованию социального обслуживания.**

Чтобы получить необходимые сведения для проведения оценки,

* для получателей социальных услуг предусмотрена возможность высказать свое [мнение о качестве услуг](http://soc-zentr.ru/about/nezavisimaya_otsenka_kachestva_uslug/297871365.html),  проводится анкетирование  получателей социальных услуг (как сотрудниками учреждения, так и независимыми экспертами (членами Попечительского совета учреждения, представителями общественных организаций и объединений),
* [независимая оценка качества социальных услуг](http://soc-zentr.ru/about/nezavisimaya_otsenka_kachestva_uslug/4630264726.html) (проводится сторонними организациями),
* применяется технология "тайный покупатель",
* проводятся внутренние проверки, социологические исследования, "горячие линии" и пр.

В 2013 году при Департаменте  социальной защиты населения создан [Общественный совет](http://socium.gov35.ru/deyatelnost/obshchestvennyy-sovet/), члены которого проводят независимую оценку качества деятельности государственных учреждений социального обслуживания, активно участвуют в совершенствовании и развитии социального обслуживания.

Председатель  Общественного совета  при Департаменте социальной защиты населения области - Рябова Наталия Леонидовна, председатель Совета некоммерческого Благотворительного фонда помощи молодым  инвалидам колясочникам «Храбрые русские сердца».

Проведение оценки качества работы учреждений проводится поэтапно:

1) определение и утверждение  типов и перечня учреждений социального обслуживания (ежегодно)  для проведения   независимой оценки качества;

2)осуществление  сбора информации, позволяющей оценить работу учреждения.

На данном этапе используются:

- изучение показателей работы учреждения;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг*;*

- изучение информации на сайте учреждения (на сайте департамента при наличии странички учреждения) *;*

- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения, в том числе сформированными общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

- посещение учреждения по согласованию с учредителем;

- изучение и анализ результатов   опросов   (письменных, устных, онлайн) клиентов о качестве оказываемых услуг, проводимых  учреждением (периодичность проведения опросов определяется учреждением самостоятельно).

3)обсуждение итогов проверки, оценка деятельности учреждения, формирование предложений по улучшению качества предоставляемых услуг:

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;

- составление информации по независимой оценке качества работы учреждения;

- направление в департамент информации о результатах оценки деятельности учреждения и предложений по улучшению качества работы для последующего  размещения информации на сайте департамента.

**Оценка качества работы учреждений осуществляется по следующим показателям:**

- 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.

Показатели качества работы учреждений могут быть расширены по решению Общественного Совета.

Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

Департамент социальной защиты населения области направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов; учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей.

Учреждения разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с департаментом; размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах и  обеспечивают их выполнение.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, устанавливает [Приказ Минтруда России № 317н от 23 мая 2018 года "Об утверждении показателей, характеризующих общее критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".](https://rg.ru/2018/06/15/mintrud-prikaz317-site-dok.html)

1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (статья 13 ФЗ от 28.12.2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 года № 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)"

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг