

**Порядок  
независимой оценки качества работы учреждений социального  
обслуживания государственной системы социальных служб области**

1. Порядок независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания государственной системы социальных служб области (далее Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Положения об Общественном совете при департаменте социальной защиты населения Новгородской области (утверждено приказом комитета социальной защиты населения Новгородской области от 13.02.2013 №59 а).

2. Независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания государственной системы социальных служб области (далее учреждения) проводится общественной комиссией в составе не менее 3-х человек, формируемой членами Общественного совета при департаменте социальной защиты населения Новгородской области (далее Общественный совет) из числа членов Общественного совета и районных отделений региональных общественных организаций.

3. Независимая оценка качества работы учреждений осуществляется общественной комиссией на основе критериев независимой оценки эффективности работы учреждений.

4. Критерии независимой оценки эффективности работы учреждений (далее критерии) и перечень учреждений для проведения независимой оценки качества их работы утверждаются Общественным советом.

5. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений определены следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг;
- наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством предоставления социальных услуг;
- удовлетворенность получателей качеством предоставления услуг в учреждении.

6. Независимая оценка качества работы учреждений по критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий и доступность получения услуг;
- наличие в учреждении собственной (внутренней) системы контроля за качеством предоставления социальных услуг,

осуществляется путем изучения общественной комиссией условий размещения учреждения, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка оценки (приложение 1).

7. Критерий «доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» определяется на основании проведения опроса граждан – получателей социальных услуг с помощью анкет (приложение 2).

8. Общественная комиссия в течение 10 дней со дня завершения проверки представляет в Общественный совет заполненный бланк оценки и анкеты.

9. Общественный совет:

9.1. Осуществляет расчет независимой оценки качества работы учреждений по формуле:

$F = F1 + F2 + F3 + F4$ , где

F – суммарная оценка

F1- F4 оценки по критериям

9.2. В течение 15 дней после ее получения и направляет в департамент социальной защиты населения Новгородской области:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

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