



Приложение 3  
Утверждаю:

Директор ГБУ РХ «Саяногорский  
реабилитационный центр для детей»

С.В. Козярь

«01» марта 2015 года

**ПОРЯДОК**  
**независимой оценки качества работы**  
**ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. Настоящий Порядок определяет единые подходы и методики оценки качества работы учреждения, оказывающего социальные услуги в Республике Хакасия (далее - учреждение), на основе:

- формирования единых требований к оценке качества работы учреждения;
- учета мнений учреждения, органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждения, общественного мнения о деятельности учреждения и получателей социальных услуг.

**2. Цели и задачи независимой оценки качества работы учреждения:**

Цель - оценка качества работы учреждения проводится в целях повышения качества услуг по социальному обслуживанию населения;

Проведение оценки качества работы учреждения направлено на решение следующих задач:

а) обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждения социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения, оказывающего социальные услуги;

б) определение результативности деятельности учреждения, оказывающего социальные услуги, и принятие мер по повышению эффективности или оптимизации ее деятельности;

г) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и установление их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждения, оказывающего социальные услуги.

### 3. Критерии оценки эффективности работы учреждения, оказывающего социальные услуги

Критериями эффективности работы учреждения, оказывающего социальные услуги, являются:

открытость и доступность информации об учреждении, оказывающей социальные услуги;

комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость компетентность работников учреждения, оказывающего социальные услуги;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;
- безопасность функционирования учреждений.

По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей). По каждому из индикаторов определяются ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке эффективности работы учреждения (**Приложение № 1**). Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:

- социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
- метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан – выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
- мониторинговые исследования;
- метод экспертной оценки – оценка работы учреждения общественными советами.

Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 5-балльной системе.

### 4. Алгоритм проведения оценки качества работы ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей»

1. В течение года ответственные исполнители формируют оценки по критериям, проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.

2. Все исполнители направляют результаты средней оценки эффективности деятельности учреждения по своим направлениям в общественный совет 1 раз в год согласно Плану-графику проведения независимой оценки качества работы учреждения, оказывающего социальные услуги.

3. Расчет сводной независимой оценки эффективности работы учреждения осуществляется по формуле:

$$F = (F_1 + F_2 + F_3 + F_4 + F_5 + F_6 + F_n) : N, \text{ где:}$$

- F – это средняя оценка эффективности по критерию;
- N – общее количество индикаторов;
- максимальное количество баллов по индикатору – 5.

В случае отсутствия критерия или индикатора у учреждения количество показателей для расчета сводной оценки уменьшается.

По критериям оценки, где применяется данные, представленные учреждением-оператором, рассчитывается средний балл между оценками, полученными учреждениями, оказывающими социальные услуги и оценками, полученными учреждением – оператором.

4. Сводная независимая оценка деятельности учреждения формируется по форме, утвержденной настоящим Порядком (**Приложение № 5**).

5. На основании сводной независимой оценки эффективности работы учреждения формируется рейтинг учреждений.

6. Рейтинг учреждений формируется по трем группам:

- 1 группа – учреждения высокой эффективности (от 5 до 4 баллов);
- 2 группа – учреждения, работающие в режиме функционирования (от 3 до 3,9 баллов) – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения;

- 3 группа – учреждение, нуждающееся в оптимизации (менее 3 баллов) – общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

7. На основании рейтинга общественный совет направляет в Минтруд РХ:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждения;
- предложения об улучшении качества работы, а также об учреждении доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

8. Минтруд РХ:

- направляет в учреждение предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждения и рейтингов их деятельности, а также предложения общественного совета;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждением плана мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы руководителя.

9. Учреждение, оказывающие социальные услуги:

- разрабатывают на основе предложений план по улучшению качества работы и утверждают его по согласованию с Минтрудом РХ;

- размещают план мероприятий по улучшению качества работы на официальных сайтах: [www.sayanreabil.ru](http://www.sayanreabil.ru), <http://mintrudrh.ru/>, [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и обеспечивают его выполнение.

Приложение № 1  
Критерии независимой оценки качества работы ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей»

№	Наименование критерия эффективности работы учреждения	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикаторов, срок	Оценочные баллы
		<p>1.1. Размещение информации об учреждении, оказывающей социальные услуги на специальном ресурсе Минфина России (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>)</p> <p>1.2. Постоянное обновление информации о деятельности учреждения, оказывающей социальные услуги, на странице официального сайта Минтруда РХ <a href="http://mintrudrh.ru/">http://mintrudrh.ru/</a></p>	<p>Экономист (размещение в течение года)</p> <p>Программист (обновление в течение года)</p>	<p>5- заполнены все разделы 3- не все разделы заполнены 1- отсутствует актуальная информация</p> <p>5 – информация обновляется чаще одного раза в месяц 3 – информация обновляется один раз в месяц 1 – информация обновляется реже одного раза в месяц</p>
1	Открытость и доступность информации об учреждении	<p>1.3. Размещение информации на официальном сайте <a href="http://www.sayanreab.ru">www.sayanreab.ru</a></p> <p>1.4. Открытость и доступность информации об учреждении, по мнению получателей социальных услуг</p>	<p>Программист (мониторинг в течение года)</p> <p>ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей» (анкетирование)</p> <p>Социальный педагог ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей» (анкетирование)</p>	<p>5-наличие официального сайта учреждения 1-отсутствие официального сайта учреждения</p> <p>5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 2 Анкеты первый вариант ответа 3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.2 Анкеты первый вариант ответа 1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.2 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>Результаты социологического опроса</p> <p>5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 3 Анкеты первый вариант ответа 3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.3 Анкеты первый вариант ответа 1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.3 Анкеты первый вариант ответа</p>



2	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		Социальный педагог	<p>Результаты социологического опроса</p> <p>Данный индикатор относится к специалистам, оказывающим социальные услуги (для всех учреждений). В карту заносится средний балл по двум показателям.</p> <p><b>1.) Уровень квалификации специалистов</b></p> <p>5 – от 80% до 100% специалистов, имеют базовое высшее или среднее специальное образование</p> <p>3- от 60% до 80% имеют базовое высшее или среднее специальное образование</p> <p>1 – менее 60% имеют базовое высшее или среднее специальное образование</p> <p><b>2.) Укомплектованность учреждений специалистами, оказывающими социальные услуги</b></p> <p>5 – штат специалистов укомплектован на 100%;</p> <p>3 – штат специалистов укомплектован от 90% до 100%</p> <p>1 – штат укомплектован менее чем на 90%</p>
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих социальные услуги	2.2. Укомплектованность учреждений, оказывающих социальные услуги, квалифицированными специалистами	<p>Ведущий специалист по кадрам (Приложение № 4)</p> <p>ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей» (анкетирование)</p> <p>Социальный педагог</p> <p>ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей» (анкетирование)</p> <p>Социальный педагог</p>	<p>5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 5 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.5 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.5 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>Результаты социологического опроса</p> <p>5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 6 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.6 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.6 Анкеты первый вариант ответа</p> <p>Результаты социологического опроса</p>

5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (для учреждений с круглосуточным пребыванием людей)  5.3. Доля получателей социальных услуг, которые готовы порекомендовать учреждение родственникам, и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей» (анкетирование)  Социальный педагог	5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 9 (а-ж) Анкеты первый вариант ответа 3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.9 (а-ж) Анкеты первый вариант ответа 1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.9 (а-ж) Анкеты первый вариант ответа  Результаты социологического опроса
6	Безопасность функционирования учреждения	6.1. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают обеспечение безопасности учреждения, оказывающей социальные услуги	ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей»  Социальный педагог	Результаты социологического опроса  5- от 85 до 100% от общего числа опрошенных отметили в п. 8 Анкеты первый вариант ответа 3- от 60 до 85% от общего числа опрошенных отметили в п.8 Анкеты первый вариант ответа 1- менее 60% от общего числа опрошенных отметили в п.8 Анкеты первый вариант ответа  Результаты социологического опроса

АНКЕТА \*

1. В который раз Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социальных услуг:
- впервые
- повторно
2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:
- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован(а)
3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, возможность беспрепятственного доступа в учреждение для инвалидов и пр.) предоставления социальных услуг?
- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют
4. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:
- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывания (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный
5. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью, вежливостью, доброжелательностью) при предоставлении Вам услуг?
- да
- частично
- нет
6. Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?
- да
- частично
- нет

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

- да  
 нет

8. Считаете ли Вы свое нахождение в учреждении, оказывающее социальные услуги безопасным для жизни и здоровья:

- да  
 частично  
 нет

9. Удовлетворяет ли Вас условие предоставления социальных услуг:

- а) жилое помещение  
 полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

б) наличие оборудования для предоставления социальных услуг

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

в) питание

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

г) хранение Ваших личных вещей

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

д) качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- полностью  
 частично



не удовлетворяет

е) *предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг*

полностью

частично

не удовлетворяет

ж) *качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:*

полностью

частично

не удовлетворяют

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:*

---

---

---

Дата заполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

\* - ГКУ РХ «УСПН» используют анкету с 1 по 8 пункты, учреждения с круглосуточным пребыванием людей используют всю анкету. В опросе принимают участие не менее 10% граждан от общего числа обратившихся за получением социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании.

Сводная информация по Анкете за 201\_\_ год

Наименование учреждения					
№ п/п вопроса в Анкете	Вопросы Анкеты	Количество опрошенных граждан, чел.(100%)	Количество анкет социальных услуг, которые выбрали первый вариант ответа в анкете ( __%)	Количество анкет социальных услуг, которые выбрали второй вариант ответа в анкете ( __%)	Количество анкет социальных услуг, которые выбрали третий вариант ответа в анкете (при наличии) ( __%)
1	2	3	4	5	
1.4.	Открытость и доступность информации об учреждении, по мнению получателей социальных услуг				
2.1.	Комфортность условий и доступность получения услуг для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг				
3.1.	Время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения социальной услуги (для ГКУ РХ «УСПН»); время ожидания предоставления социальной услуги в учреждении социального обслуживания (учреждения с круглосуточным пребыванием людей, ГКУ РХ «УСПН» соц. помощь на дому)				
4.1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов, оказывающих социальные услуги				

5.1.	Доля получателей социальных услуг, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг				
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (для учреждений с круглосуточным пребыванием людей)				
5.3.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы порекомендовать учреждение родственникам, и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании				
6.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают обеспечение безопасности учреждения, оказывающей социальные услуги				

Директор \_\_\_\_\_ /

**Информация о качестве подготовки кадров, ГБУ РХ «Саяногорский реабилитационный центр для детей»  
за 20\_\_ год**

Наименование учреждения

Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам, согласно штатному расписанию чел. (100%)	Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам, замещающих штатные ставки на отчетную дату	В том числе:	
		Количество работников, оказывающих социальные услуги, имеющих высшее образование чел. (%)	Количество работников, оказывающих социальные услуги, имеющих среднее специальное образование чел. (%)
___ чел. (___%)	___ чел. (___%)	___ чел. (___%)	___ чел. (___%)

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

