

## Приложение №2

Утверждаю:

Директор МБУ МО

Плавский район

«ЦППМСП «Доверие»

Шибяев О.А.

Приказ № 1/от «01» // 2014 г.



### Порядок проведения независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения муниципального образования Плавский район «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»

#### 1. Общие Положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения муниципального образования Плавский район «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» (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 системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.».

2. Порядок разработан для реализации следующих целей:

а) определения единых подходов и методик оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения муниципального образования Плавский район «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» (далее – организация), с участием и на основе учета мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, независимых экспертов;

б) оценки деятельности процесса оказания населению муниципального образования Плавский район социальных услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта и оценка результатов деятельности организации в целом;

в) повышения качества и доступности для населения социальных услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, улучшения информированности потребителей о качестве работы организации и стимулирование повышения качества ее работы;

г) определения критериев эффективности и показателей независимой оценки качества работы организации, этапов организации проведения независимой оценки качества работы организации, порядка формирования публичных рейтингов их деятельности, установления типов и перечня организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества работы организаций.

3. При проведении независимой оценки качества работы организации применяются следующие подходы:

а) сведения об организации, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), портале «Открытый регион 71» и официальном сайте муниципального образования Плавский район, на сайтах организации;

б) формирование модели независимой системы оценки качества работы организации и составление рейтинга деятельности организации входит в компетенцию Общественного совета по социальным вопросам Администрации муниципального образования Плавский район (далее – Совет);

в) при организации образуется общественный совет по вопросам независимой системы оценки качества работы организации и участия в формировании рейтинга деятельности организации (далее – совет организации), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, заинтересованных организаций, независимые эксперты;

г) граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества работы организации путем анкетирования и другими социологическими методами;

д) итоги голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг) учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

4. Организациями для реализации целей Порядка являются организации муниципальной формы собственности, созданные для оказания социальных услуг в муниципальном образовании Плавский район.

Оценкой качества работы организации является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении муниципального образования Плавский район «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие», а также ее результативность.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы организации осуществляется Комитетом образования администрации муниципального образования Плавский район.

## **II. Организация проведения оценки качества работы организаций**

6. Оценка качества работы организации проводится по итогам каждого квартала и итогам года.

7. Проведение оценки качества работы организации предусматривает следующие этапы:

1 этап – организационный:

- утверждение порядка проведения независимой оценки качества работы организации;

2 этап – формирование совета организации и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг в организации:

- изучение показателей работы организации, рекомендованных Советом;

- проведение опросов в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг в организации (Приложение № 2);

- изучение рейтингов учреждений на едином информационном портале [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), портале «Открытый регион 71»;

- расчет оценочного балла качества работы организации;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;

- подготовка предложений по совершенствованию работы организации;

- размещение информации и протоколов Совета на сайтах организации;

3 этап – составление Советом рейтинга организации:

- изучение информации, представленной советами организаций о результатах мониторингов показателей;

- составление рейтинга организаций;

- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;

- представление структурным подразделениям Администрации муниципального образования Плавский район, осуществляющим функции и полномочия учредителя организаций, информации о результатах оценки качества работы организаций и предложений об улучшении качества их работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением социальных услуг.

8. Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

- показателей оценки качества работы организации;

- формы анкет для опросов;

- порядка проведения независимой оценки качества;

- форм отчетов советов организации.

## **III. Критерии оценки качества работы организаций**

9. Для оценки эффективности работы организации устанавливаются следующие критерии (Приложение № 2):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

#### **IV. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций**

10. Оценка качества работы организации и публичные рейтинги ее деятельности формируются по типам и перечню организаций, утвержденных Советом.

11. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл, который определяется советом организации и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

12. Рейтинг организаций формируется на основании сводной оценки деятельности организаций.

13. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтинга организации используются для повышения качества ее работы.

14. В целях улучшения качества работы организации:

1) структурное подразделения Администрации муниципального образования Плавский район, выполняющее функции и полномочия учредителя организации:

- направляет организации предложения об улучшении качества ее работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организации и рейтингов ее деятельности, а также предложений общественного совета при организации;

- учитывает информацию о выполнении разработанных организацией плана мероприятий по улучшению качества работы организации при оценке деятельности ее руководителя;

2) организация:

- разрабатывает план по улучшению качества работы организации и утверждает его по согласованию со структурным подразделением администрации муниципального образования Плавский район, выполняющим функции и полномочия учредителя организации;

- размещает план мероприятий по улучшению качества работы организации на своем сайте и обеспечивает его выполнение.

Приложение № 1  
к Порядку проведения независимой оценки  
качества работы Муниципального  
бюджетного учреждения муниципального образования  
Плавский район «Центр психолого-педагогической,  
медицинской и социальной помощи «Доверие»

**Опросный лист потребителя услуг Муниципального бюджетного  
учреждения муниципального образования Плавский район «Центр  
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»**

№ п/п	Вопрос	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
2	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в организации?			
3	Получили ли Вы от специалиста организации полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом организации?			
5	Считаете ли Вы условия оказания услуги в организации комфортными?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
7	Считаете ли Вы персонал организации, оказывающий услуги, компетентным?			
8	Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы?			
9	Порекомендовали бы Вы услугу организации своим близким или знакомым?			

10. Что Вас не устраивает в работе организации?

---

11. С Вашей точки зрения как можно улучшить работу организации?

---

---

к Порядку проведения независимой оценки  
качества работы Муниципального  
бюджетного учреждения муниципального образования  
Плавский район «Центр психолого-педагогической,  
медицинской и социальной помощи «Доверие»

**Критерии и показатели оценки качества работы Муниципального  
бюджетного учреждения муниципального образования Плавский район  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи  
«Доверие»**

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-балльная оценка индикатора
1.	Открытость и доступность информации об организации	<p>1. Наличие информации на официальном сайте организации в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о дате создания организации, о месте нахождения организации, режиме и графике работы, контактных телефонах, об адресе электронной почты, о руководителе организации;</li> <li>- информация о структуре и органах управления организацией;</li> <li>- копии Устава организации, локальных актов, лицензии и приложения к ней;</li> <li>- план работы с указанием конкретных мероприятий на текущий год по ведущим направлениям деятельности организации;</li> <li>- информация о персональном составе работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;</li> <li>- информация о материально-техническом обеспечении деятельности;</li> <li>- отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения муниципального задания);</li> <li>- информация об оказании платных услуг.</li> </ul>	Общественный совет при организации	<p>1 - информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг;</p> <p>5 - частичное размещение информации, информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг;</p> <p>10 – информация размещена полностью (все показатели), высокое качество содержания размещенной информации, доводится до получателей услуг</p>
		2. Доступность получения информации:	Опросы получателей	1 - информация недоступна;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность (доступность) дозвона до организации;</li> <li>- наличие наружной вывески с фирменным наименованием организации и графиком работы;</li> <li>- наличие наружной рекламы организации, проводимых мероприятий;</li> <li>- наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности организации;</li> <li>- консультирование о порядке предоставления услуг письменно;</li> <li>- наличие информации в СМИ об организации, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях);</li> <li>- наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.).</li> </ul>	услуг (Приложение)	5 - информация об услугах доступна через отдельные формы; 10 - информация доступна в различных формах
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	<p>1. Наличие условий внешнего благоустройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- присутствие во внешнем благоустройстве следующих характеристик: чистота (отсутствие мусора) около организации, освещение территории вокруг организации, ограждение территории организации, озеленение территории;</li> <li>- наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы;</li> <li>- наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле организации;</li> <li>- наличие пешеходных дорожек с твёрдым покрытием;</li> <li>- освещение территории в вечернее время.</li> </ul> <p>2. Наличие условий внутреннего благоустройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри организации;</li> <li>- наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла и т.д.);</li> </ul>	Общественный совет при организации  Опросы получателей услуг	<p>1 - отсутствие условий внешнего благоустройства;</p> <p>5 - наличие условий внешнего благоустройства не в полном объеме;</p> <p>10 - наличие условий внешнего благоустройства в полном объеме</p> <p>1 - отсутствие комфортных условий внутреннего благоустройства;</p> <p>5 - наличие комфортных условий внутреннего</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие работающего гардероба (раздевалок);</li> <li>- наличие работающего туалета;</li> <li>- наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащённых техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений;</li> <li>- возможность беспрепятственного перемещения внутри здания маломобильных групп населения;</li> <li>- обеспечение комфортного, температурного режима в организации.</li> </ul>		<p>благоустройства не в полном объеме;</p> <p>10 - наличие комфортных условий внутреннего благоустройства в полном объеме</p>
3.	Компетентность и вежливость работников организации	<p>1. Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности различных категорий работников организации.</p> <p>2. Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников организации.</p>	Опросы получателей услуг	<p>1 - присутствуют отдельные случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников организации, имеются обоснованные жалобы на действия сотрудников организации;</p> <p>5 - присутствуют отдельные случаи недоброжелательности и отдельных категорий работников организации;</p> <p>10 - отсутствуют случаи недоброжелательности и некомпетентности различных категорий работников организации, отсутствуют обоснованные жалобы на действия сотрудников организации</p>
4.	Профессионализм персонала (повышение	1. Доля персонала, имеющего базовое образование по специальности	Общественный совет при организации	1 - ниже 60 % имеют базовое образование по специальности;

	<p>квалификации, опыт работы)</p>			<p>5 - от 60 % до 70 % имеют базовое образование по специальности; 10 - от 80 % до 100 % имеют базовое образование по специальности</p>
		<p>2. Доля персонала, прошедшего повышение квалификации, курсовую подготовку (за последние 3 года)</p>	<p>Общественный совет при организации</p>	<p>1 - ниже 60 % прошли повышение квалификации; 5 - от 60 % до 70 % прошли повышение квалификации; 10 - от 80 % до 100 % прошли повышение квалификации</p>
<p>5.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных их качеством</p>	<p>1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг в организации</p>	<p>Опросы получателей услуг</p>	<p>1 - в случае наличия от 0 % до 30 % респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов; 5 - в случае наличия от 30% до 50% респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов; 10 - в случае наличия от 50 % до 100 % респондентов высокого уровня удовлетворенности по опросному листу от общего количества респондентов.</p>



