

Утверждаю:

Директор МБУ МО

Плавский район

«ЦППМСП «Доверие»

Шибает 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»**

I. 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, 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, 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"> - информация о дате создания организации, о месте нахождения организации, режиме и графике работы, контактных телефонах, об адресе электронной почты, о руководителе организации; - информация о структуре и органах управления организацией; - копии Устава организации, локальных актов, лицензии и приложения к ней; - план работы с указанием конкретных мероприятий на текущий год по ведущим направлениям деятельности организации; - информация о персональном составе работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы; - информация о материально-техническом обеспечении деятельности; - отчет о результатах самообследования (в т.ч. о результатах выполнения муниципального задания); - информация об оказании платных услуг. 	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"> - возможность (доступность) дозвона до организации; - наличие наружной вывески с фирменным наименованием организации и графиком работы; - наличие наружной рекламы организации, проводимых мероприятий; - наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности организации; - консультирование о порядке предоставления услуг письменно; - наличие информации в СМИ об организации, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях); - наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.). 	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"> - присутствие во внешнем благоустройстве следующих характеристик: чистота (отсутствие мусора) около организации, освещение территории вокруг организации, ограждение территории организации, озеленение территории; - наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы; - наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле организации; - наличие пешеходных дорожек с твёрдым покрытием; - освещение территории в вечернее время. <p>2. Наличие условий внутреннего благоустройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение чистоты (отсутствие мусора) внутри организации; - наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла и т.д.); 	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"> - наличие работающего гардероба (раздевалок); - наличие работающего туалета; - наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащённых техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами и мебелью помещений; - возможность беспрепятственного перемещения внутри здания маломобильных групп населения; - обеспечение комфортного, температурного режима в организации. 		<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>

