

Порядок

проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением Нижегородской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Спасского района»

1. Общие положения

1.1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Спасского района» (далее – учреждением), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых учреждением, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

1.1.2. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением являются:

- повышение качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района»;
- повышение открытости информации о качестве услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания;

2. Организация проведения оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района»;

2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением проводится один раз в квартал.

2.2. Проведение оценки качества услуг, осуществляет общественный совет созданный при учреждении.

2.3. В состав общественного совета учреждения, входят представители, районных, муниципальных общественных объединений, религиозных организаций, средств массовой информации и иных общественных организаций.

2.4. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждением, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.5. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых Управлением, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (0-1);
- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте;

-наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг и социальной поддержки ;

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг и социальной поддержки достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей- инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг и социальной поддержки в учреждении;

- соответствие площадей помещений учреждения установленным санитарно-гигиеническим и санитарно- эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

-удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель) предоставления услуг;

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги и социальной поддержки;

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%).

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

-доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от числа опрошенных (%);

2.6.Для расчета показателей используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти и учреждений социального обслуживания и социальной поддержки;

- результаты опроса (анкетирования) получателей социальных услуг и социальной поддержки, работников учреждений, руководителей учреждений, представителей общественных объединений.

При необходимости могут быть использован такой источник информации как, наблюдение в местах оказания услуг, если это не противоречат действующему законодательству.

2.7. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания, информация общественных объединений, попечительских советов.

2.8. Общественный совет учреждения проводит анализ нормативно- правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации,

мнений получателей социальных услуг, проводят опросы (анкетирование) сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.9. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, общественный совет:

- систематизирует выявленные в деятельности учреждения проблемы;
- готовит итоговое заключение об оценке качества предоставления социальных услуг и работы Учреждения
- разрабатывает предложения по улучшению качества работы Учреждения.