

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Независимая оценка качества (НОК) работы организаций проводится в обязательном порядке в отношении государственных организаций, оказывающих социальные услуги. НОК проводится в отношении организаций, осуществляющих свою деятельность более года. Под организациями в данном случае понимаются краевые государственные бюджетные (казенные) организации государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере социального обслуживания населения.

НОК осуществляется Общественным советом по формированию независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет).

Проведение НОК и формирование рейтинга организаций осуществляется не чаще одного раза в год и не реже чем 1 раз в три года.

Результаты проведения НОК направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг открытостью и доступностью информации о качестве оказания услуг организациями, в том числе путем формирования рейтингов организаций, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;
- определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации деятельности организаций с учетом проведенной НОК;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций.

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания проводится на основании критериев и показателей качества, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также на основании дополнительных критериев, утвержденных Общественным советом.

При проведении НОК рассматриваются следующие показатели работы организаций:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;
- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг;

Результаты независимой оценки учитываются министерством труда и социального развития Краснодарского края в целях:

- а) подготовки предложений к государственным программам;
- б) подготовки нормативных актов и методических документов;
- в) обобщения и распространения опыта работы организаций, внедрения инновационных технологий, а также лучших практик проведения независимой оценки в сфере социального обслуживания;
- г) контроля за устранением выявленных недостатков в работе организаций и проведения при необходимости контрольных мероприятий;
- д) проведения публичных мероприятий по информированию граждан о результатах независимой оценки.