**Независимая оценка**

Оценка качества социальных услуг - это источник информации для дальнейших действий по совершенствованию социального обслуживания.

Чтобы получить необходимые сведения для проведения оценки,   
для получателей социальных предусмотрена возможность высказать свое [мнение о качестве услуг](http://soc-zentr.ru/about/nezavisimaya_otsenka_kachestva_uslug/297871365.html) (в актах сдачи приемки социальных услуг есть соответствующие графы),  
проводится [анкетирование](http://soc-zentr.ru/about/nezavisimaya_otsenka_kachestva_uslug/5114002384.html) получателей социальных услуг (как сотрудниками учреждения, так и независимыми экспертами (членами Попечительского совета учреждения, представителями общественных организаций и объединений),  
независимая оценка качества социальных услуг (проводится сторонними организациями),  
применяется технология "тайный покупатель",  
проводятся внутренние проверки, социологические исследования, "горячие линии" и пр.

В 2013 году при Департаменте  социальной защиты населения создан [Общественный совет](http://www.socium35.ru/ocenka/sovet2016.php), члены которого проводят независимую оценку качества деятельности государственных учреждений социального обслуживания, активно участвуют в совершенствовании и развитии социального обслуживания.

Председатель  Общественного совета  при Департаменте социальной защиты населения области - Рябова Наталия Леонидовна, председатель Совета некоммерческого Благотворительного фонда помощи молодым  инвалидам колясочникам «Храбрые русские сердца».

Проведение оценки качества работы учреждений проводится поэтапно:

**1)** определение и утверждение  типов и перечня учреждений социального обслуживания (ежегодно)  для проведения   независимой оценки качества;

**2)**осуществление  сбора информации, позволяющей оценить работу учреждения.

На данном этапе используются:

- изучение показателей работы учреждения;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг*;*

- изучение информации на сайте учреждения (на сайте департамента при наличии странички учреждения) *;*

- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения, в том числе сформированными общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

- посещение учреждения по согласованию с учредителем;

- изучение и анализ результатов   опросов   (письменных, устных, онлайн) клиентов о качестве оказываемых услуг, проводимых  учреждениями (периодичность проведения опросов определяется учреждением самостоятельно).

**3)** обсуждение итогов проверки, оценка деятельности учреждения, формирование предложений по улучшению качества предоставляемых услуг:

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;

- составление информации по независимой оценке качества работы учреждения;

-  направление в департамент информации о результатах оценки деятельности учреждения и предложений по улучшению качества работы для последующего  размещения информации на сайте департамента.

Оценка качества работы учреждений осуществляется по следующим показателям:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

Показатели качества работы учреждений могут быть расширены по решению Общественного Совета.

Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

Департамент социальной защиты населения области направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов; учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

Учреждения разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с департаментом; размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах и  обеспечивают их выполнение.