

## О НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА

условий оказания услуг организациями социального обслуживания

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда КК № 344 от 22.03.2018 г. (утверждено Положение об общественном совете), Протоколом заседания конкурсной комиссии по отбору представителей общественных организаций от 23 апреля 2018 года, утвержден состав **Общественного совета** по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

*Общественный совет* при министерстве создан с целью обеспечения взаимодействия министерства с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы организаций социального обслуживания, повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций социального обслуживания, осуществления функций общественного контроля.

Состав *Общественного совета* формировался министерством совместно с Общественной палатой Краснодарского края из представителей общественных организаций различной направленности (Всероссийские, краевые) и профсоюзных организаций на основе добровольного участия граждан.

### **Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:**

1. Кузнецова О.М. – представитель Кореновской районной территориальной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания РФ;

2. Макарова В. А. – представитель Межрегиональной общественной организации "Ресурсный социально-правовой центр";

3. Сердюк Ю.В. – представитель Краснодарской региональной общественной организации "Общественный центр правовой и социальной защиты населения";

4. Семенихин Б.В. – представитель Карасунской окружной города Краснодара организации краевой общественной организации ветеранов (пенсионеров, инвалидов), войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов;

5. Третьякова А.А. – представитель Краснодарской региональной общественной благотворительной организации "Колыбель сердец";

6. Чирва С.А. – представитель Краснодарской краевой общественной организации выпускников программы подготовки управленческих кадров "Директорский корпус";

7. Шевченко А.И. – представитель Краснодарской региональной общественной организации по взаимодействию ветеранов и молодежи "Единство поколений".

Основным направлением деятельности общественного совета является проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Общественный совет имеет право:  
определять перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее - перечень);  
составлять график проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями, включенными в перечень;

Общественным советом независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания проводится ежегодно и составляет 100 % охват организаций социального обслуживания.

#### **Источники и методы сбора информации о качестве услуг:**

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях - [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- мониторинг условий оказания услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы и тп.).

Для удобства граждан в выборе организации социального обслуживания на сайте министерства и на официальном сайте Российской Федерации ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) представлены все материалы об организациях социального обслуживания, начиная с общих реквизитов, заканчивая сведениями об их деятельности, а также результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

#### **Показатели, характеризующие общие критерии оценки условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»**

I. Открытость и доступность информации об организации (на информационных стенде учреждения – ст.13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ст. 9 Федерального закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 25 апреля

2012 года № 390 «О противопожарном режиме»; наполнение официального сайта – Приказ Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлении информации об этом поставщике»);

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

III. Доступность услуг для инвалидов;

VI. Доброжелательность, вежливости работников организации;

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

С целью формирования мнения о деятельности организации и улучшения качества предоставления социальных услуг проводится опрос получателей социальных услуг. Принять участие в опросе получателей социальных услуг можно на следующих сайтах:

- Министерство труда и социального развития Краснодарского края - [msrsp@krasnodar.ru](mailto:msrsp@krasnodar.ru),

- ГКУ СО КК «Ахтырский детский дом с дополнительным образованием» - [dd\\_ahtirsk@msrsp.krasnodar.ru](mailto:dd_ahtirsk@msrsp.krasnodar.ru)