

Утверждаю
Директор ГАПОУ ПО
многопрофильный техникум
«Мокшанский интернат»
М.В. Купцова

Порядок проведения независимой оценки качества работы ГАПОУ ПО многопрофильный техникум «Мокшанский интернат»

Независимая оценка качества работы учреждения осуществляется на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов попечительского совета.

Независимая оценка качества осуществляется попечительским советом, состав которого утверждается приказом руководителя учреждения. Состав попечительского совета формируется из числа представителей всероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере социального обслуживания, образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций, представителей от общественных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих социальные услуги в учреждении, других заинтересованных организаций и независимых экспертов.

Для проведения независимой оценки качества работы учреждения используются показатели качества работы, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

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

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

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

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

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

4) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

Для расчета показателей используются следующие источники информации, необходимые для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждения;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей социальных услуг;

работников организаций;

руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

В качестве дополнительных источников информации используются:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей формируются открытые информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности учреждения и доступ к ним посредством размещения их на информационных стендах, средствах массовой информации, в сети «Интернет» (Приложение 1).

Информация о деятельности учреждения размещается на официальном сайте в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

Проведение независимой оценки показателей качества работы учреждения осуществляется последовательно в 4 этапа.

На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы учреждения;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет. (Приложение 2)

На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждения, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности учреждения;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

На четвертом «анализ и оценка качества работы учреждения» этапе рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждения;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы учреждения;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы учреждения;

8) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

Интегральная оценка качества работы учреждения $И_k$ рассчитывается по следующей формуле:

$$И_k = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

k_i^{10} – значение показателя k_i по десятибалльной шкале (перечень показателей оценки качества работы учреждения в приложении № 3);

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются попечительским советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 3. При этом значения весовых коэффициентов устанавливаются с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об учреждении	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	0,1

Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	0,55
---	------

Приведение показателей качества работы учреждения к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале производятся следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы учреждения, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\min}}{k_i^{\max} - k_i^{\min}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$ – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы учреждения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\max}}{k_i^{\min} - k_i^{\max}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$ – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$ - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей k_i в исходной единице измерения устанавливается попечительским советом методом экспертных оценок.

По итогам проведения независимой оценки попечительский совет разрабатывает и представляет предложения по улучшению качества работы.

По представленным попечительским советом предложениям разрабатывают и утверждают план мероприятий по улучшению качества работы (далее - планы мероприятий) (приложение № 4).

План мероприятий размещается на официальном сайте в сети «Интернет».

В плане мероприятий предусматриваются мероприятия, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в учреждении, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждения, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования работников учреждения.