

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

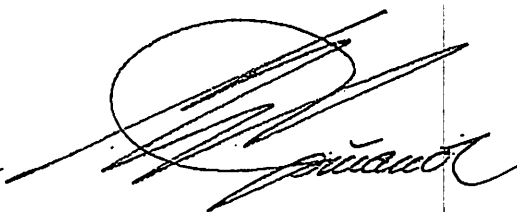
От 06.08.2007 № 420
г.Вологда

Об утверждении Порядка проведения
оценки качества социальных услуг

В соответствии с пунктом 3 Постановления Правительства области от 28 мая 2007 года № 650 «О государственных стандартах социального обслуживания населения области», Концепцией реструктуризации государственного сектора и повышения эффективности бюджетных расходов в Вологодской области на период до 2010 года», утвержденной постановлением Правительства области от 8 декабря 2006 года № 1230,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения оценки качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения.
2. Управлению социальной защиты населения департамента труда и социального развития области (Л.В.Каманина) осуществлять мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания Вологодской области, финансируемыми из областного бюджета.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника департамента Е.А.Смирнову.

Начальник департамента



Е.К.Артемов

УТВЕРЖДЕН
приказом департамента труда и
социального развития области
от 06.08.2007 № 420
(приложение)

ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1. Целью проведения оценки качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, является выявление соответствия (несоответствия) качества фактически предоставляемых социальных услуг государственному стандарту «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (далее – Стандарт качества).
2. Оценка качества предоставляемых социальных услуг производится по результатам контрольных мероприятий, проводимых специалистами отделов управления социальной защиты населения департамента труда и социального развития области (далее- контрольные мероприятия).
3. Объектами контрольных мероприятий являются учреждения социального обслуживания населения, финансируемые из областного бюджета.
4. Предметом контрольных мероприятий является качество оказываемых услуг, а также основные факторы, влияющие на качество услуг, определенные п. 4.1 Стандарта качества.
5. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в учреждениях социального обслуживания, а также при проверке документации и отчетности, поступающей от учреждения социального обслуживания по запросу департамента труда и социального развития области.
6. Контрольные мероприятия по оценке качества предоставляемых социальных услуг проводятся в соответствии с планом контрольной работы управления социальной защиты населения департамента труда и социального развития области или на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых социальных услуг.
7. Должностные лица, осуществляющие контрольные мероприятия, обязаны уведомить руководителя учреждения о проведении проверки, не позднее чем за 1 день до ее начала.
8. Контрольные мероприятия не могут продолжаться более одного месяца. В исключительных случаях срок проверки может быть продлен до двух месяцев.

9. Специалисты управления социальной защиты населения департамента при осуществлении контрольных мероприятий проводят проверку по следующим показателям:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- результативность (эффективности) предоставления услуги (материальная и нематериальная);
- удовлетворенность качеством предоставленных услуг по оценке клиентов (анализ заполненных клиентами анкет, мониторинг реабилитационного процесса и т.д.);
- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение (Устав учреждения, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, методики, положения, рекомендации и т.п.);
- договоры с клиентами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, дневники социального патронажа и т.п.;
- состояния материально-технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления (перечень оказываемых услуг, характеристика услуг и т.д.);
- укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;
- наличие собственной системы контроля качества услуг;
- обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов.

10. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг социального обслуживания Стандарту качества производится по следующим критериям:

Критерий оценки	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений Стандарта качества	1	Услуги соответствуют Стандарту качества
Выявление в ходе контрольных мероприятий единичных нарушений Стандарта качества	0,5	Услуги в целом соответствуют Стандарту качества
Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушений Стандарта качества	0,25	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями Стандарта качества
Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушения Стандарта качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений Стандарта качества	0	Услуги не соответствуют Стандарту качества

11. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг социального обслуживания Стандарту качества производится в соответствии с указанными в п.10 критериями по следующим показателям:

Показатель	Весовая оценка
1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность	
2. Результативность (эффективность) предоставления услуг (материальная и нематериальная)	
3. Удовлетворенность качеством предоставленных услуг по оценке клиентов	
4. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	
5. Договоры с клиентами об оказании услуг (соглашения, планы индивидуальной работы, дневник социального патронажа и т. п.)	
6. Состояние материально-технической базы учреждения, помещений, оборудования	
7. Наличие полной и объективной информации об услугах, порядке и условиях их предоставления	
8. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация	
9. Наличие собственной системы контроля качества услуг	
10. Обеспечение доступности услуг, в том числе режима работы, удобного для клиентов	
Средняя оценка	

12. По окончании контрольных мероприятий составляется справка о проведенной проверке. В справке указываются:

- предмет проверки и сроки ее проведения;
- содержание работы учреждения в области системы качества;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта качества;

-выводы, оценка в соответствии с критериями, указанными в п. 10 настоящего Порядка, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Справка по проверке подписывается должностными лицами, осуществляющими проверку, а также начальником (заместителем начальника) департамента труда и социального развития области.

13. Проверяемое учреждение в случае несогласия с фактами, выводами и предложениями, изложенными в справке по проверке, вправе в недельный срок со дня получения справки представить в департамент труда и социального развития области возражения с приложением документов, подтверждающих обоснованность возражений.

14. При выявлении нарушений Стандарта качества исполнителем услуг департамент труда и социального развития области принимает решение о мерах воздействия в соответствии с действующим законодательством.