|  |  |
| --- | --- |
| Независимая оценка качества **УСЛОВИЙ** оказания услуг организациями социального обслуживания – форма общественного контроля.  **Цели НОК**: предоставление получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания и повышение качества деятельности организации.  **Источники и методы сбора информации о качестве услуг:**   * Официальные САЙТЫ организаций социальной сферы в сети «Интернет» * Информационные СТЕНДЫ в помещениях учреждения. * Официальный сайт для размещения информации о государственном учреждении – **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).   **Роль анкетирования в оценке деятельности учреждения**   * Доброжелательность, вежливость работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя об услугах. * Доброжелательность, вежливость работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг. * Доброжелательность, вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия. * Готовность получателей услуг рекомендовать учреждение родственникам и знакомым. * Организационные условия предоставления услуг. * Условия оказания услуг в учреждении в целом. | **МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**  **КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**    ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦСОН»  Организационно-методическое отделение  **П А М Я Т К А**  **ДЛЯ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ**  **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**  **Порядок проведения. Критерии и показатели.**  **Алгоритм проведения.**  **кцсон**  352192, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ,  ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ РАЙОН,  Г. ГУЛЬКЕВИЧИ,  УЛ. ЭНЕРГЕТИКОВ, 33,  ТЕЛ.(86160)5-54-47,  **e-mail: cso\_dar@mtsr.krasnodar.ru**  http://www.gulkevichi-kcson.ru/  **2018 год** |
| **Порядок  проведения независимой системы оценки качества УСЛОВИЙ оказания услуг организациями социального обслуживания**  Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания».  Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания утвержден протоколом заседания конкурсной комиссии по отбору представителей общественных организаций от 23 апреля 2018 года. Положение об общественном совете утверждено приказом Минтруда КК № 344 от 22.03.2018.  Источники и методы сбора информации о качестве услуг:   * Официальные САЙТЫ учреждения в сети «Интернет», * Информационные СТЕНДЫ в помещениях учреждения, * Официальный сайт для размещения информации об учреждении – **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 учреждения).   **Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»:**  I. Открытость и доступность информации об организации.  II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.  III. Доступность услуг для инвалидов.  IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.  V. Удовлетворенность условиями оказания услуг. | **Критерии и показатели качества работы учреждения**  1. Открытость и доступность информации об организации1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:на информационных стендах в помещении организации;на официальном сайте организации в сети «Интернет».  1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов, технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты).  1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Оценивается на основании анкетирования.**  2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.  3. Доступность услуг для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения.  5. Удовлетворенность условиями оказания услуг  **ОЦЕНИВАЮТСЯ НА ОСНОВАНИИ АНКЕТИРОВАНИЯ** |