

Порядок
проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота», оказывающего услуги в сфере социального обслуживания населения

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» (далее – центр «Забота»), оказывающего услуги в сфере социального обслуживания населения города Оби Новосибирской области.

1.2. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества работы центра «Забота», оказывающего услуги в сфере социального обслуживания населения (далее – независимая оценка качества).

1.3. Независимая оценка качества включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления центром «Забота» социальных услуг;

б) формирование результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности.

1.4. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом центра «Забота», оказывающем услуги в сфере социального обслуживания населения (далее – Общественный совет).

1.5. Независимая оценка качества осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

Периодичность проведения независимой оценки качества определяется Общественным советом.

II. Механизм проведения независимой оценки качества

2.1. Центр «Забота» разрабатывает и предлагает Общественному совету критерии независимой оценки качества работы учреждений.

2.2. Общественный совет:

- утверждает критерии независимой оценки качества работы центра «Забота»;
- определяет сроки проведения в текущем году независимой оценки качества;
- проводит независимую оценку качества;
- анализирует результаты независимой оценки качества;
- разрабатывает и представляет в центр «Забота» предложения:
 - об улучшении качества работы;
 - об организации в центре «Забота» доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

2.3. Центр «Забота», получив результаты независимой оценки качества:

- анализирует полученные результаты независимой оценки качества;
- учитывает результаты независимой оценки качества при принятии управленческих решений.

2.4. Центр «Забота»:

- на основе предложений Общественного совета, разрабатывает и утверждает планы мероприятий по улучшению качества работы;

2.5. Директор центра «Забота» контролирует исполнение структурными подразделениями учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.

III. Критерии независимой оценки качества

3.1. Независимая оценка качества проводится по критериям, утвержденным учреждением.

3.2. При проведении независимой оценки качества Общественный совет может использовать следующие методы оценки:

- анализ документов, информации, представленной учреждениями для проведения независимой оценки качества;
- оценка с выходом в учреждение;
- анкетный опрос;
- интервью;
- «тайный клиент».

IV. Применение результатов независимой оценки качества

Внедрение независимой оценки качества позволит:

- обеспечить открытость и доступность информации о качестве работы центра «Забота»;
- определять результативность деятельности центра «Забота» и принимать своевременные меры по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов проведенной независимой оценки качества;
- объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество оказания социальных услуг, и устранять причины низкого качества предоставления социальных услуг.