

**Приказ Департамента труда и социального развития
Вологодской области от 6 августа 2007 г. N 420
"Об утверждении Порядка проведения оценки качества социальных услуг"**

В соответствии с [пунктом 3](#) Постановления Правительства области от 28 мая 2007 года N 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 N 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

Приложение

**Порядок
проведения оценки качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями
социального обслуживания населения
(утв. [приказом](#) Департамента труда и социального развития области
от 6 августа 2007 г. N 420)**

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.