

## **Независимая оценка качества услуг**

### **Законодательное регулирование проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

1. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ(ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

### **Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:**

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества

#### **1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13):**

«1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.»

#### **2. Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется**

**уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** (подпункт 12.1 части 2 статьи 13):

«2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

....

12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;»

**3. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно** (часть 13 статьи 23.1):

«1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www . bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети "Интернет";

2) уполномоченными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет".»

**4. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания** (часть 15 статьи 23.1):

«15. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг.»

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится **не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.**

На официальном сайте Минтруда России создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» <http://www.rosmintrud.ru/nsok/> на котором размещается актуальная информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы:

- нормативные правовые акты
- методические документы
- опыт субъектов Российской Федерации
- итоги мониторинга
- аналитические записки
- перечень рейтингов