

Администрация города Ростова-на-Дону
Муниципальное казенное учреждение
Департамент социальной защиты населения
города Ростова-на-Дону

Приказ

№ 63

« 19 » августа 2013 г.

О проведении мероприятий
по формированию независимой оценки
качества работы муниципальных учреждений,
оказывающих социальные услуги

Во исполнение постановления Правительства Ростовской области от 11.07.2013 №442 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Ростовской области по формированию независимой оценки качества работы государственных учреждений Ростовской области, оказывающих социальные услуги» и постановления Администрации города от 05.08.2013г. №833 «Об уполномоченном органе местного самоуправления по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений города Ростова-на-Дону, оказывающих социальные услуги»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Создать при Департаменте социальной защиты населения города Общественный совет для оценки качества работы МКУ УСЗН, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

2. Утвердить Положение об Общественном Совете для оценки качества работы МКУ УСЗН, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (приложение №1).

3. Утвердить состав Общественного совета для оценки качества работы МКУ УСЗН, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (приложение №2).

4. Утвердить План мероприятий Департамента социальной защиты населения города по формированию независимой оценки качества работы МКУ УСЗН районов города, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (приложение №3).

5. Отделу по проблемам семьи, нестационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М. Удодова) осуществлять организационно-методическое, информационное и документационное сопровождение деятельности отраслевого Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения города.

6. Планово-экономическому отделу (М.К. Лысенко) обеспечить подготовку сводной информации уполномоченного органа местного самоуправления по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений города Ростова-на-Дону, оказывающих социальные услуги сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания, для предоставления в вышестоящие организации в установленные сроки.

7. Руководителям МКУ УСЗН районов города, отделу по проблемам семьи, нестационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М.Удодова) и планово-экономическому отделу (М.К.Лысенко) обеспечить выполнение плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в сфере социального обслуживания.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента социальной защиты населения города Е.И.Постыл.

Директор Департамента



Е.Н. Батурина

С приказом ознакомлены:



Положение
об Общественном совете для оценки качества работы
МКУ УСЗН районов города, оказывающих социальные услуги населению
в сфере социального обслуживания

1. Общие положения

1.1. Общественный совет для оценки качества работы муниципальных казенных учреждений социальной защиты населения г. Ростова-на-Дону (далее - муниципальных учреждений), оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания (далее - Общественный совет), создается на общественных началах как совещательный орган.

1.2. Общественный совет создается при Департаменте социальной защиты населения города Ростова-на-Дону (далее – Департамент).

1.3. Общественный совет создается, реорганизуется и ликвидируется приказом Департамента.

1.4. Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества работы муниципальных казенных учреждений социальной защиты, оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания, руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Ростовской области и настоящим Положением.

1.5. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

2. Цель и задачи Общественного совета

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы муниципальных казенных учреждений социальной защиты населения г. Ростова-на-Дону, оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания (далее – муниципальные учреждения).

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. организация и реализация мероприятий по оценке качества работы муниципальных учреждений с целью повышения эффективности их деятельности.

2.2.2. выработка рекомендаций по улучшению качества работы муниципальных учреждений.

3. Функции и полномочия Общественного совета

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы муниципальных учреждений:

3.1.1. формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности муниципальных учреждений перечень муниципальных учреждений для проведения оценки качества их работы, в том числе на основе изучения результатов общественного мнения.

3.1.2. устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых муниципальных учреждений.

3.1.3. организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы оцениваемых муниципальных учреждений, в том числе с помощью анкетирования клиентов муниципальных учреждений.

3.1.4. определяет критерии эффективности и качества работы оцениваемых муниципальных учреждений, характеризующие:

- открытость, доступность, актуальность, достоверность информации о муниципальном учреждении и порядке предоставления услуг в муниципальном учреждении, в том числе в электронной форме;

- комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в муниципальном учреждении;

- доступность получения услуг в муниципальном учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуг в муниципальном учреждении;

- культуру обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения);

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в муниципальном учреждении.

3.1.5. устанавливает порядок оценки качества работы муниципальных учреждений на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.1.6. обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности муниципальных учреждений, в том числе сформированные иными общественными организациями, профессиональными сообществами, средствами массовой информации и иными экспертами.

3.1.7. формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы оцениваемых муниципальных учреждений и рейтинги деятельности оцениваемых муниципальных учреждений.

3.1.8. принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы муниципальных учреждений, а также формирует предложения по оценке качества работы муниципальных учреждений.

3.2. К компетенции Общественного совета относятся:

3.2.1. осуществление запросов в целях получения информации от Департамента, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений. Запросы Общественного совета должны соответствовать целям и задачам его деятельности.

3.2.2. направление членов Общественного совета для участия в заседаниях и совещаниях, проводимых Департаментом, на которых рассматриваются вопросы повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений.

3.2.3. приглашение руководителей и специалистов Департамента, МКУ УСЗН районов города, администрации города на заседания Общественного совета.

3.2.4. направление в Департамент социальной защиты населения города:

- предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг муниципальных учреждений;
- информации о результатах оценки качества работы муниципальных учреждений, рейтингах их деятельности;
- предложений об улучшении качества работы муниципальных учреждений.

4. Состав Общественного совета

4.1. Состав Общественного совета формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 04.04.2005 № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации».

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Состав Общественного совета формируется Департаментом социальной защиты населения, профессиональных сообществ, средств массовой информации и составляет не менее 5 человек.

4.4. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

4.5. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

5. Порядок деятельности Общественного совета

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета.

5.2. Члены Общественного совета принимают личное участие в заседаниях Общественного совета.

5.3. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета.

5.4. Заседания Общественного совета проводятся не реже двух раз в год. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.5. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.6. О дате заседания члены Общественного совета уведомляются не позднее, чем за 3 дня до его проведения.

5.7. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности муниципальных учреждений при организационной, информационной и методической поддержке Департамента.

5.8. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.9. Решение заседания Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается председателем Общественного совета.

5.10. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.11. Протокол направляется в Департамент.

5.12. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности муниципальных учреждений, размещаются Общественным советом на официальных сайтах в сети Интернет.

Состав
Общественного совета для оценки качества работы
МКУ УСЗН районов города , оказывающих
социальные услуги населению в сфере социального обслуживания

- | | | |
|----|------------------------------------|--|
| 1. | Бикулова
Лия Менцуровна | директор Центра родительской культуры «Мой малыш» (по согласованию) |
| 2. | Кравченко
Ирина Ивановна | заместитель директора МУП «Городская газета «Ростов официальный» (по согласованию) |
| 3. | Ладыченко
Елена Павловна | начальник отдела по взаимодействию со СМИ
Управления по информационной политике и
взаимодействию со СМИ (по согласованию) |
| 4. | Прокопьев
Леонид Владимирович | председатель РООИ ВОИ Первомайского рай-
она г. Ростова-на-Дону (по согласованию) |
| 5. | Шевченко
Нина Сергеевна | президент Благотворительного фонда имени
Великой княгини Е.Ф. Романовой.
(по согласованию) |
| 6. | Щербаченко
Татьяна Владимировна | председатель Ростовской областной организа-
ции профсоюза работников государственных
учреждений и общественного обслуживания
РФ (по согласованию) |

План мероприятий
Департамента социальной защиты населения города по формированию
независимой оценки качества работы МКУ УСЗН районов города,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания

№№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1.	Подготовить предложение по перечню МКУ УСЗН районов города для проведения независимой оценки качества их работы и представить на утверждение Общественного совета	сентябрь 2013	Отдел по проблемам семьи, нестационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М.Удодова)
2.	Подготовить перечень доступной для граждан информации о деятельности МКУ УСЗН и утвердить приказом. Разместить на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы	сентябрь 2013	Отдел по проблемам семьи, нестационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М.Удодова)
3.	Осуществлять обновление информации о деятельности МКУ УСЗН районов города на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы	по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал	Руководители МКУ УСЗН районов города
4.	Обеспечить размещение МКУ УСЗН районов города на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы информации, установленной приказом Минфина России от 21.07.2011 №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственными (муниципальными) учреждением, ее размещения на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы. Осуществ-	сентябрь 2013, постоянно	Руководители МКУ УСЗН районов города

	лять своевременную актуализацию информации		
5.	Разместить на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы показатели эффективности деятельности МКУ УСЗН районов города в сфере социального обслуживания и рейтинговые места	в сроки, предусмотренные положением об общественном совете	Планово-экономический отдел (М.К.Лысенко)
6.	МКУ УСЗН районов города, допустившим снижение значений показателей эффективности деятельности и качества оказания социальных услуг, подготовить план мероприятий по улучшению работы и устранению недостатков и представить в Департамент социальной защиты населения города. План мероприятий разместить на страничке МКУ УСЗН	в течение 2-х недель со дня выявления	Руководители МКУ УСЗН районов города
7.	Разместить на сайте Администрации города и Ростовской-на-Дону городской Думы итоги соответствия муниципальных услуг муниципальному заданию удовлетворенности потребителей полнотой и качеством муниципальных услуг	до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Планово-экономический отдел (М.К.Лысенко)
8.	Подготовить проведение организационного заседания Общественного совета	третья декада августа 2013	Отдел по проблемам семьи, стационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М.Удодова)
9.	Осуществлять организационно-методическое, информационное и документационное сопровождение деятельности Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения города	постоянно	Отдел по проблемам семьи, стационарным формам социального обслуживания и работе с общественными организациями (К.М.Удодова)
10.	Проведение итоговых совещаний о работе муниципальных учреждений	февраль 2014	Планово-экономический

	дений социальной защиты населения города с участием членов Общественного совета по вопросу повышения качества предоставления социальных услуг населению	февраль 2015	отдел (М.К.Лысенко)
11.	Сформировать попечительские советы при МКУ УСЗН районов города и включить в их состав представителей общественных организаций, профессиональных сообществ и иных коммерческих организаций	сентябрь 2013	Руководители МКУ УСЗН районов города