

**Статья 23.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

2. 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.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с положениями настоящей статьи. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая также в форме открытых данных.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, и организаций социального обслуживания субъектов Российской Федерации, других организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.

5. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) уполномоченный федеральный орган исполнительной власти с участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждает положение о нем;

2) уполномоченные органы субъектов Российской Федерации с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положение о них;

3) органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

6. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, указанными в части 4 настоящей статьи, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете.

7. По решению уполномоченного федерального органа исполнительной власти, уполномоченных органов субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы. В таких случаях общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания не создаются.

8. Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом государственной власти, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в сети "Интернет".

9. 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.

10. Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных, муниципальных контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченными органами субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором;

3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным настоящей статьей общим критериям);

4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

5) представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

12. Поступившая соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

13. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях 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".

14. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

*(Приказ Минфина России от 22.07.2015 N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения")*

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.

16. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

**ПРИКАЗ МИНТРУДА РОССИИ ОТ 30.08.2013 N 391А**  
**"О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ**  
**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ**  
**УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ"**

*ИЗВЛЕЧЕНИЕ*

35. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

**36. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы** (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением N 4 к Методическим рекомендациям.

**37. Организации социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.**

38. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, реализация которых: непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

39. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.