

НЕЗАВИСИМАЯ оценка качества условий оказания социальных услуг

Методическое пособие
по проведению независимой
оценки качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания

Руссова О.Н., Шинкарева Е.Ю., Кудрина Ю.Н.

Независимая оценка качества условий оказания СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

*Методическое пособие
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания*



Архангельск
2018

УДК 364-78
ББК 60.9
Р 89

Руссова, Ольга Николаевна.

Р 89

Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг : методическое пособие по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания : [16+] / Руссова О. Н., Шинкарева Е. Ю., Кудрина Ю. Н. ; [Арханг. регион. отд-ние Общерос. обществ. орг. инвалидов «Всерос. о-во глухих»]. – Архангельск : [Лоция], 2018. – 44 с. : ил.

ISBN 978-5-6041746-4-7

Методическое пособие по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения подготовлено и издано Архангельским региональным отделением Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

Подготовка пособия осуществлялась при поддержке Фонда президентских грантов в рамках реализации социального проекта «Серебряный возраст – активное поколение!» и при поддержке министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области, с учетом опыта работы Общественного совета при министерстве.

В методическом пособии использованы ссылки на Федеральный закон №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в редакции, действующей на 01.11.2018 (или 01.10.2018).

УДК 364-78
ББК 60.9

ISBN 978-5-6041746-4-7

© Руссова О. Н., Шинкарева Е. Ю.,
Кудрина Ю. Н., 2018
© Литературно-издательский центр
«Лоция», 2018

Оглавление

Правовые основы независимой оценки качества оказания услуг (НОК) в организациях социального обслуживания населения	3
Основные правовые изменения в проведении НОК	5
Схема независимой оценки качества оказания услуг	6
Функции Общественного совета по НОК при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области	6
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	7
Информационная открытость поставщиков социальных услуг	9
Цели и задачи независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения	10
Принципы общественного контроля.....	11
Использование результатов независимой оценки.....	12
Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения	13
Организационный этап	13
Методика исследования	14
Комментарии по заполнению анкеты.....	15
Сбор анкет	16
Анализ результатов независимой оценки качества услуг социальных учреждений.....	18
Представление результатов независимой оценки	19
Балльно-рейтинговая система оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	24
Значимость критериев оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы	25
Расчет балльно-рейтинговой системы	26
Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы	26
Приложение 1. Анкета для членов Общественных советов.....	34
Приложение 2. Анкета для получателей услуг.....	41

Правовые основы независимой оценки качества оказания услуг (НОК) в организациях социального обслуживания населения

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1):

- «Правительству Российской Федерации совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 года обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности».

<http://base.garant.ru/70170950/>

2. Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р (ред. от 20.01.2015) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы».

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70250118/>

3. Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70380338/>

4. Федеральный закон от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 7 часть 1 подпункт 7.1, статья 8 пункт 24.1, статья 13 часть 2 пункт 12.1, статья 23.1)

<http://base.garant.ru/70552648/>

5. Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию 12 декабря 2013 года:

- «Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.

Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии».

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155646/

6. Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

<http://base.garant.ru/70700452/>

7. 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» (статья 7).

<http://base.garant.ru/70701066/>

8. Приказ Минтруда России № 717 от 13 октября 2014 г. «О возложении на Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

<https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/291>

9. Постановление Правительства РФ от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществле-

ния координации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».

<http://base.garant.ru/70798970/>

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

<https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/306>

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (утратил силу 26 июня 2018 г.).

<http://base.garant.ru/70846658/#ixzz5TLnKrVYn>

12. Указ Губернатора Архангельской области от 19 июня 2015 года № 68-у «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Архангельской области»

<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2900201506260001>

13. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

<http://base.garant.ru/71825214/>

14. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг орга-

низациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (вступил в силу 23.10.2018).

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56654056/>

15. Приказ Минтруда от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

<https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1305>

16. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

<http://government.ru/docs/all/116831/>

17. Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения в Архангельской области утверждается ежегодно на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания (далее – Общественный совет по НОК) и размещается на федеральном сайте www.bus.gov.ru и на официальном сайте министерства <https://www.arhzan.ru> в разделе «Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». Раздел включает:

- Нормативно-правовые акты и методические документы федерального и областного уровня.
- Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
- Анкету получателя социальных услуг.
- Перечень организаций социального обслуживания, в которых проводится независимая оценка.

Основные правовые изменения в проведении НОК

За период с 2013 года по 2018 год подходы и методика независимой оценки претерпели определенные изменения. Среди них выделяются пять основных:

1. Осуществление независимой оценки через Общественные советы (с 2014 г.).
2. Введение публичных рейтингов организаций на официальном федеральном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (с сентября 2015 г.)
3. Смещение фокуса независимой оценки с оценки качества работы организаций на оценку качества условий оказания услуг (в 2017 г.).

4. Корректировка показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий: добавление показателей доступности среды для инвалидов и маломобильных групп населения (в мае 2018 г.).

5. Стандартизация единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере: в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (с сентября 2018 г.)

Схема независимой оценки качества оказания услуг

В Федеральном законе от 21 июля 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки ка-

чества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» обозначена схема независимой оценки.

Общественный совет по проведению независимой оценки	Государственные и местные органы, уполномоченные органы	Организация – оператор
<ul style="list-style-type: none"> • уполномоченный федеральный орган устанавливает показатели, характеризующие общие критерии НОК; • создает условия для организации проведения НОК (материально-техническое обеспечение работы общественных советов); • создает разделы о НОК на своих официальных сайтах; • формирует общественные советы по проведению НОК; • рассматривает информацию о результатах НОК и учитывает данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций; • информирует общественные советы о принятых мерах. 	<ul style="list-style-type: none"> • определяют перечни организаций, в отношении которых проводится НОК; • формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора; • осуществляют НОК с учетом информации, представленной оператором; • представляют в уполномоченные органы результаты НОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности; • имеют право разрабатывать дополнительные к установленным на федеральном уровне критерии. 	<ul style="list-style-type: none"> • осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом; • готовят проекты результатов НОК, включая проекты рейтингов организаций.

Функции Общественного совета по НОК при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области

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. Общественный совет по НОК является постоянно действующим совещательно-консультативным органом общественного контроля. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер. Основные задачи Общественного совета по НОК:

1. Определять перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в следующем году.

2. Поддерживать связь с общественными советами государственных организаций социального обслуживания, в которые входят представители общественных организаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты, в том числе по предложению Общественного совета по НОК.

• Участвовать в проведении мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания и представлять результаты оценки и предложения по улучшению качества условий предоставления услуг в Общественный совет по НОК.

3. Участвовать в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемых министерством труда, занятости и социального развития Архангельской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор).

4. Рассматривать отчет оператора, ответственного за сбор и обобщение информации, о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, направленного министерством.

5. Представлять в министерство результаты независимой оценки в организациях социального обслуживания, а также предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

В приказе Минтруда от 23 мая 2018 года N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания

услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» выделено пять групп показателей:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: <ul style="list-style-type: none">• на информационных стендах в помещении организации (учреждения);• на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации).

1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none"> • телефона; • электронной почты; • электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); • раздела «Часто задаваемые вопросы»; • технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: <ul style="list-style-type: none"> • наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; • наличие и понятность навигации внутри организации; • наличие и доступность питьевой воды; • наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; • санитарное состояние помещений организаций; • транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); • доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> • оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика); • наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; • помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; • наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию.
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Информационная открытость поставщиков социальных услуг

В статье 13 Федерального закона РФ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» обозначены информация и документы, подлежащие размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений:

1. О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты.

2. О структуре и об органах управления организации социального обслуживания.

3. О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги.

4. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

5. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы).

6. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет».

7. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет

бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

8. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

9. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. О финансово-хозяйственной деятельности.

11. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

12. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

13. Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством РФ.

Цели и задачи независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Цели:

1. Повышение качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области (далее – организации социального обслуживания).

2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций социального обслуживания, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Разработка мер по созданию доступности организаций социального обслуживания для маломобильных групп населения путем проведения мероприятий по оборудованию организаций пандусами, лифтами, поручнями, видео, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения, согласованных с общественной организацией инвалидов.

Задачи:

1. Получение данных о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг путем:

- оценка информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания в соответствии с требованиями, установленными ст. 13 Федерального закона № 442-ФЗ, проведения «контрольных закупок услуг» (контрольных звонков и обращений), в том числе при обращении лично или через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
- анкетирование получателей услуг и членов общественных советов при организациях социального обслуживания.

Принципы общественного контроля

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля. Принципы общественного контроля определены в статье 6

Федерального закона от 21 июля 2014 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»:

1. Приоритет прав и законных интересов человека и гражданина.

2. Добровольность участия в осуществлении общественного контроля.

3. Самостоятельность субъектов общественного контроля и их независимость от органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.

4. Публичность и открытость осуществления общественного контроля и общественного обсуждения его результатов.

5. Законность деятельности субъектов общественного контроля.

6. Объективность, беспристрастность и добросовестность субъектов общественного контроля, достоверность результатов осуществляемого ими общественного контроля.

7. Обязательность рассмотрения органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными организациями, иными органами и организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, итоговых документов, подготовленных по результатам общественного контроля, а в случаях, предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными право-

выми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами, учет указанными органами и организациями предложений, рекомендаций и выводов, содержащихся в этих документах.

8. Многообразие форм общественного контроля.

9. Недопустимость необоснованного вмешательства субъектов общественного контроля в деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, и оказания неправомерного воздействия на указанные органы и организации.

10. Презумпция добросовестности деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, за деятельностью которых осуществляется общественный контроль.

11. Соблюдение нейтральности субъектами общественного контроля, исключающей возможность влияния решений политических партий на осуществление общественного контроля.

Использование результатов независимой оценки

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы организаций социального обслуживания министерство:

1. Размещает результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте министерства и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях на сайте <http://bus.gov.ru>.

2. Направляет полученные от Общественного совета по НОК результаты независимой оценки и предложения по улучшению деятельности таких организаций руководителям организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка.

3. Организует обязательное рассмотрение поступившей информации о результатах независимой оценки и учет такой информации при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания и оценке деятельности их руководителей.

4. Осуществляет подготовку и утверждение планов организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

5. Обеспечивает на своем сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

6. Участвует в подготовке обязательного публичного отчета Губернатора Архангельской области о результатах независимой оценки и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, представляемого в Архангельское областное Собрание депутатов.

В целях улучшения качества работы организаций социального обслуживания организации социального обслуживания на основе полученных предложений

– разрабатывают план об улучшении качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждают этот план по согласованию с министерством;

– размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

– направляют информацию о проделанной работе в министерство.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Организационный этап

Общественный совет по НОК утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг;
- перечень организаций социального обслуживания, участвующих в оценке качества условий оказания услуг.

В Реестре поставщиков социальных услуг Архангельской области зарегистрировано 68 организаций (на 1.08.2018 г.), расположенных на территории Архангельской области, учредителями которых является Архангельская область, а также негосударственные организации социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Архангельской области:

- 21 комплексных центра социального обслуживания,
- 16 реабилитационных центров,
- 15 домов-интернатов,
- 8 общественных организаций,
- 4 индивидуальных предпринимателя,
- 2 общества с ограниченной ответственностью,
- 1 частное учреждение.

Число поставщиков социальных услуг выросло с 2015 года на 13 организаций.

Все поставщики должны проходить НОК не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

За период 2015-2018 гг. независимая оценка была проведена в 93 организациях:

- 2015 – 27 организаций
- 2016 – 30 организаций
- 2017 – 10 организаций
- 2018 – 25 организаций

В 28 организациях независимая оценка проводилась уже дважды.

Общественные советы организаций участвуют в проведении мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания, в том числе в обследовании условий, в которых предоставляются социальные услуги, в анкетировании получателей социальных услуг.

Общественный совет по НОК или организация-оператор организует обучающий семинар по проведению независимой оценки для представителей общественных советов при учреждениях социального обслуживания Архангельской области.

Задачи семинара:

а) изучить нормативно-правовую базу по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг;

б) проанализировать сайты организаций социального обслуживания в соответствии с требованиями;

- в) провести анализ по одному из критериев независимой оценки на примере своих учреждений;
- г) заполнить анкеты обратной связи с предложениями.

В случае, если данный семинар перед проведением независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания не организован или у участников нет возможности участвовать в семинаре, то можно воспользоваться данным методическим пособием.

Методика исследования

Предмет исследования – исследование качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения в Архангельской области и доступности их получения для инвалидов.

Метод исследования: анкетирование – опрос по стандартизированной анкете посредством самостоятельного заполнения (ответов на вопросы анкеты) респондентом.

Количество участников опроса: поскольку в задачи исследования не входит проведение репрезентативного (сплошного) опроса в организациях социального обслуживания, так как это является труднодостижимым и затратным по времени, то Общественным советом по НОК принято решение опросить в каждом КЦСО или иных организациях социального обслуживания:

- не менее трех членов общественного совета учреждения;
- не менее двадцати получателей социальных услуг.

Типы анкет: анкеты для членов общественного совета организаций социального обслуживания и анкеты получателей социальных услуг отличаются незначительно. Обе анкеты включают сорок вопросов, два из которых (№15 и №37) имеют различные формулировки.

Тиражирование анкет: анкеты для опроса членов общественного совета организаций социального обслуживания, а также анкеты получа-

телей социальных услуг необходимо размножить по количеству участников опроса с небольшим запасом (дополнительно по 1-2 анкеты для членов общественного совета и 4-6 анкет получателей социальных услуг), учитывая возможные ситуации невозврата анкет, их порчи и т.д.

Технология опроса:

Заполнение анкеты в среднем занимает от 10 до 30 минут.

Анкета состоит из двух типов вопросов: закрытых и открытых.

Закрытые вопросы – это вопросы, после которых предлагается список вариантов ответа. При ответе на закрытый вопрос респондент должен выбрать наиболее подходящий для него вариант ответа из числа предложенных. Закрытые вопросы – основные типы вопросов в данных анкетах.

Рассмотрим на примере вопроса №1 анкеты получателей социальных услуг:

Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг), размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Информация имеется в полной мере
- ② Информация имеется не в полной мере
3. Информация отсутствует
4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

При ответе на данный вопрос респондент должен выбрать один вариант ответа из числа предложенных и обвести цифровой номер подходящего варианта в «кружок» (как показано в примере).

Не допускается формулировка собственного варианта ответа или выбор двух и более вариантов.

Разновидностью закрытых вопросов являются **вопросы в форме таблицы** с вариантами ответа в каждой строке. Например, в анкете получателей социальных услуг вопрос №14:

Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги?	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Телефон	①	2	3
На официальном сайте организации в сети «Интернет».	1	2	③
На Едином портале государственных и муниципальных услуг	1	②	3
При личном посещении у специалиста	①	2	3

В подобных вопросах под формулировкой вопроса находятся тезисы/критерии (в «строках»), каждый из которых нужно оценить, дать ответ (в «столбцах»).

В кружок обводится цифра, находящаяся на пересечении строки с тезисом/критерием и подходящего варианта ответа в столбце.

Открытыми называются такие вопросы, в которых респонденту предлагается самостоятельно сформулировать ответ.

Например, в анкете получателей социальных услуг вопросы №39 и 40

«Что Вас не устраивает в работе организации?»

При ответе на данный вопрос респондент может выразить своё недовольство чем-либо в работе учреждения, а если такового нет, то так и написать в ответе.

«Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?»

При ответе на данный вопрос респондент может дать рекомендации по улучшению обслуживания.

Комментарии по заполнению анкеты

В шапке анкеты вписывается полное название учреждения, форма предоставления услуг (стационар, полустационар, на дому) и дата заполнения анкеты.

Для ответа на вопросы анкеты по открытости и доступности информации необходимо ознакомиться с информацией, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Оценить полноту и актуальность информации в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Для ответа на вопрос №4 *«Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации»* члену общественного совета учреждения социального обслуживания нужно воспользоваться всеми имеющимися способами дистанционного обращения с каким-либо типовым запросом, относящимся к деятельности учреждения (телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»), после чего оценить их результативность (полноту полученной информации).

Сбор анкет

Срок проведения опроса: 25-30 дней вполне достаточное время для проведения опроса (23-30 человек) и сбора информации.

Окончательный срок передачи информации (анкет) устанавливает Общественный совет по НОК.

Данного временного ограничения следует строго придерживаться, поскольку необходимо соблюсти равные условия проведения опроса во всех муниципальных образованиях, участвующих в исследовании.

Советы учреждений формируют предварительный перечень респондентов (тем, кому будут адресованы вопросы анкеты).

Ведутся учет выдачи и сбора анкет, соблюдение сроков проведения анкетирования.

Для опроса членов общественного совета учреждения рекомендуется отбирать тех экспертов, которые были бы действительно независимыми по отношению к оцениваемой организации социального обслуживания, т.е. не являются сотрудниками исследуемых учреждений.

При опросе получателей социальных услуг:

- опрашиваются непосредственно совершеннолетние получатели социальных услуг;
- в случае, когда получателями услуг являются несовершеннолетние, опрашиваются их родители или опекуны;
- если получатель услуг совершеннолетний, но по состоянию здоровья не может участвовать в опросе, то опрашивают близких родственников или опекунов;
- опросу подлежат только те респонденты, которые постоянно проживают по месту опроса (в населенном пункте исследования).

При проведении опроса представителям исследуемого учреждения не допускается влиять на ответы респондента, поскольку это противоречит целям и задачам независимой оценки. Не следует подсказывать варианты ответов (даже в том случае, если респондент просит вас сформулировать ответ вместо него).

Передавая анкету респонденту на самостоятельное заполнение, необходимо:

- объяснить цель и подчеркнуть значимость ответов респондентов: *«Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой социального обслуживания, для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше»;*

- проинструктировать респондента о том, как заполнять анкету: «При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, данные будут представлены в обобщенном виде. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос и обведите номер ответа «кружком»;
- ответить на возникшие вопросы.

Рекомендуется предоставить возможность (создать необходимые условия) респондентам – получателям социальных услуг заполнить анкету в присутствии представителя совета учреждения в самом учреждении социального обслуживания или на дому. Это позволит сократить срок сбора анкет, даст возможность оперативно контролировать полноту заполнения анкеты, а также получить респонденту разъяснительные комментарии по формулировкам вопросов/ответов.

Если всё же анкета передаётся респонденту на дом для самостоятельного заполнения, то необходимо оговорить срок, в который анкета должна быть заполнена (рекомендуем ограничиться 2-3 днями).

При получении анкет от респондентов необходимо проверить полноту заполнения опросного листа (на все ли вопросы получены ответы).

Надежность, а значит, и ценность информации, полученной в результате проведенного исследования, будут прямо пропорциональны затраченным усилиям по соблюдению правил по организации, подготовке и проведению независимой оценки.

Далее анкеты передаются организации-оператору, ответственной за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания.

Так как у Общественного совета по НОК отсутствуют технические возможности по обработке и систематизации информации, а также доступа к официальному сайту уполномоченного органа, то дальнейшую работу с собранной информацией будет осуществлять независимая организация-оператор, которая определяется в результате проведения конкурсных процедур.

Анализ результатов независимой оценки качества услуг социальных учреждений

По результатам проведенного исследования составляется отчет по независимой оценке качества работы учреждения. Пример такого отчета можно посмотреть на сайте министерства труда,

занятости и социального развития Архангельской области или на федеральном сайте www.bus.gov.ru, где выводятся федеральный и региональный рейтинг организаций (Рис.1 – стр. 40).

Представление результатов независимой оценки

В отчете представляется информация как в целом по всем организациям социального обслуживания, участвующим в исследовании, так и по каждой организации в отдельности.

Ниже приведены некоторые результаты исследований «Анализ итогов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области» за прошлые годы.

В отчетах данные демонстрируются: в абсолютных числах, процентах и через индексы и коэффициенты.

В исследовательской практике используются различные методические подходы к расчету индексов. Используемая модель основана на выявлении соотношения позитивных и негативных настроений.

Возможность получения при этом (в случае преобладания негативных настроений над позитивными) отрицательных величин позволяет зафиксировать некие «критические точки» в общественном мнении в реальном положении дел. (Диаграммы 1, 2 – стр. 41).

Таблица 1

Результаты опроса экспертов – членов общественных советов КЦСО (2015 г.)											
Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг	Да, удовлетворен		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет, не удовлетворен		Затрудняюсь ответить		К
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	
Помещением	62	59,6	19	18,3	2	1,9	0	0,0	21	20,2	0,76
Оборудованием	54	51,9	17	16,3	3	2,9	0	0,0	30	28,8	0,65
Питанием	46	44,2	15	14,4	1	1,0	0	0,0	42	40,4	0,58
Мебелью, мягким инвентарем	46	44,2	18	17,3	4	3,8	1	1,0	35	33,7	0,57
Возможностью хранения личных вещей	55	52,9	8	7,7	1	1,0	0	0,0	40	38,5	0,60
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиен. помещением	33	31,7	17	16,3	9	8,7	1	1,0	44	42,3	0,38
Порядком оплаты услуг	70	67,3	9	8,7	1	1,0	0	0,0	24	23,1	0,75
Конфиденциальностью	73	70,2	7	6,7	0	0,0	0	0,0	24	23,1	0,77
Графиком посещений	74	71,2	13	12,5	0	0,0	0	0,0	17	16,3	0,84
Сроками предоставления услуг	75	72,1	14	13,5	0	0,0	0	0,0	15	14,4	0,86
Оперативностью решения вопросов	73	70,2	13	12,5	0	0,0	0	0,0	18	17,3	0,83
Среднее значение к											0,69

В таблице 2 представлены результаты экспертной оценки, учитывающей мнения членов общественных советов следующих организаций:

- организации социального обслуживания, оказывающие услуги детям и семьям с детьми (СРЦН);

- дома-интернаты для престарелых и инвалидов (ДИПИ);

- организации социального обслуживания, оказывающие услуги совершеннолетним гражданам (ОСО совершеннолетним).

Таблица 2

Результаты опроса экспертов – членов общественных советов организаций (2016 г.)	Индексы		
	СРЦН	ДИПИ	ОСО
Индекс доступности территории для ММГ	0,27	0,07	0,46
Индекс доступности входных зон для ММГ	0,00	0,31	0,04
Индекс доступности санитарно-бытовых помещений	0,41	0,62	0,17
Индекс доступности услуг	0,44	0,83	0,50
Индекс укомплектованности специалистами	0,59	0,21	0,75
Индекс необходимости капитального ремонта	-0,46	0,21	0,17
Индекс необходимости косметического ремонта	0,19	0,59	0,54
Индекс необходимости тщательной уборки помещений	-0,67	-0,55	-0,50

Индекс хорошего состояния зданий	0,71	0,28	0,38
Индекс доброжелательности сотрудников	1,00	1,00	1,00
Индекс компетентности работников учреждения	1,00	1,00	0,92
Индекс информационной доступности	1,00	0,97	0,50
Индекс удовлетворенности помещением	0,68	0,24	0,25
Индекс удовлетворенности оборудованием	0,89	1,00	0,25
Индекс удовлетворенности питанием	0,71	0,93	0,33
Индекс удовлетворенности мебелью, мягким инвентарем	0,89	0,93	0,25
Индекс удовлетворенности возможностью хранения личных вещей	0,83	0,93	0,21
Индекс удовлетворенности санитарно-гигиеническим помещением	-0,19	0,86	0,00
Индекс удовлетворенности порядком оплаты услуг	0,54	0,93	0,33
Индекс удовлетворенности конфиденциальностью	0,92	0,97	0,71
Индекс удовлетворенности графиком посещений	0,97	1,00	0,71
Индекс удовлетворенности сроками предоставления услуг	0,95	1,00	0,92
Индекс удовлетворенности оперативностью решения вопросов	0,98	1,00	0,88
Индекс удовлетворенности качеством проводимых мероприятий	1,00	1,00	0,63
Индекс рекомендации	0,94	0,93	0,83

В таблице 3 представлены результаты опроса получателей услуг. Данные демонстрируются в процентах и через индекс.

Таблица 3

Опрос получателей услуг (2017 г.)										
Оцените, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги?	Доверие	ВОГ	ИП Данильченко	ИП Клиндюк	Забота	Надежда	Поможем детям	Ручеек	Коношский КЦСО	Шенкурский КЦСО
Улучшилось.	100,0	95,0	100,0	80,0	80,0	90,0	60,0	71,4	80,0	90,0
Скорее улучшилось	0,0	0,0	0,0	10,0	5,0	5,0	30,0	19,0	5,0	0,0
Скорее ухудшилось	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ухудшилось	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	5,0	0,0	10,0	15,0	5,0	10,0	9,5	15,0	10,0
Индекс изменения качества жизни	1,0	0,95	1,00	0,90	0,85	0,95	0,90	0,90	0,85	0,90

На диаграммах 3 и 4 представлены результаты опроса получателей услуг в организациях, участвующих в НОК в 2018 году (Диаграммы 3, 4 – стр. 42).

Таблица 4 демонстрирует результативность полученной информации и разницу в использовании способов получения информации.

Таблица 4

Результаты опроса получателей услуг (2018 г.)										
Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации										
Способы получения информации	Получена полная информация		Получена частичная информация		Информация не получена		Затрудняюсь ответить		Нет ответа	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
По телефону	505	87,52	12	2,08	0	0	50	8,67	10	1,73
По электронной почте	240	41,59	10	1,73	15	2,60	239	41,42	73	12,65
С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	214	37,09	10	1,73	7	1,21	278	48,18	68	11,79

Таблица 5 демонстрирует удовлетворенность комфортностью, доступностью и условиями оказания услуг.

Таблица 5

Результаты опроса получателей услуг (2018 г.)												
	Да, удовлетворен		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет, не удовлетворен		Затрудняюсь ответить		К	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%		
Оцените удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом	410	71,1	31	5,4	2	0,4	1	0,2	133	23,1	0,76	
Оцените удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом	308	53,4	76	13,2	2	0,4	1	0,2	190	32,9	0,66	
Оцените удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом	528	91,6	28	4,9	1	0,2	1	0,2	19	3,3	0,96	
Среднее значение k											0,79	

Балльно-рейтинговая система оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

В мае 2018 г. подготовлен проект приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфе-

ре культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, разработан в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Единый порядок определяет порядок расчета показателей в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

В Едином порядке применяются следующие понятия:

- значимость критерия оценки качества – вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение критерия оценки качества – количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- значимость показателя оценки качества – вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

- значение показателя оценки качества – количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

- параметры показателя оценки качества – совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

- индикаторы параметров оценки качества – доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

- результат независимой оценки качества – итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости.

Значимость критериев оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Критерии	Коэффициент значимости критериев
Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
Доступность услуг для инвалидов	15%
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
	100%

Расчет балльно-рейтинговой системы. Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: – на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; – на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальных сайтов организаций социальной сферы)	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	– отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) – доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70 – 80% 81 – 90% более, чем 90%	0 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	– отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70 – 80% 81 – 90% более, чем 90%	0 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	

12.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: – телефона; – электронной почты; – электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); – раздела «Часто задаваемые вопросы»; – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: – телефона; – электронной почты; – электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); – раздела «Часто задаваемые вопросы»; – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); – иного дистанционного способа взаимодействия	– отсутствие или не функционируют дистанционные способы взаимодействия – наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия – в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 20 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов
13.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов 0 – 100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»		100%				100 баллов

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	30%	<p>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p> <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; – наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; – наличие и доступность питьевой воды; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; – санитарное состояние помещений организации социальной сферы; – транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); – доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); – иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 	<p>– отсутствию комфортные условия</p> <p>– наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>– наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).					

2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	– превышает установленный норматив	0 баллов	100 баллов
				– равен установленному нормативу	10 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	– меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час)	20 баллов	100 баллов
				– меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				– меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				– меньше установленного норматива не менее, чем на 1/2 срока (не менее, чем на 12 часов)	100 баллов	
				доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						100 баллов
3			Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории: – оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; – наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; – наличие сменных кресел-колясок; – наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: – оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); – выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; – адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; – сменных кресел-колясок; – специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	– отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				– наличие каждого из условий доступности для инвалидов	по 20 баллов за каждое условие	
				– наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; – дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); – наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; – помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; – наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; – дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); – наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; – помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; – наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – наличие пяти и более условий доступности 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%				100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы						
4						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экстренно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	100%				100 баллов

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: – наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; – графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 – 100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		100%				100 баллов

Приложение 1. Анкета для членов Общественных советов

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

члена Общественного совета организации социального обслуживания

Полное название организации _____

Форма предоставления услуг _____

(стационар, полустационар, на дому)

Дата _____

Здравствуйте, уважаемый член Общественного совета!

Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации.

Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации/учреждении»

2. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг), размещенной на информационных стендах в помещениях организации:
 1. Информация имеется в полной мере
 2. Информация имеется не в полной мере
 3. Информация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

3. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:
 1. Соответствует
 2. Соответствует не полностью
 3. Не соответствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

4. Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Телефон	1	2	3
Электронная почта	1	2	3
Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3
Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	1	2	3

Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
По телефону	1	2	3	4
По электронной почте	1	2	3	4
С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3	4

6. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 14-й вопрос, остальные пропускаются)**

7. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:
1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
 2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она не комфортна
 3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
8. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется в виду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):
1. Навигация имеется
 2. Навигация имеется, но она не понятна
 3. Навигация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
9. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:
1. Питьевая вода имеется
 2. Питьевая вода отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
10. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях:
1. Чисто
 2. Скорее чисто
 3. Скорее грязно
 4. Грязно
 5. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага:
1. Да, имеются
 2. Имеются, но не всегда
 3. Нет, не имеются
 4. Затрудняюсь ответить
12. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организаций:
1. Отличное
 2. Хорошее
 3. Удовлетворительное
 4. Неудовлетворительное
 5. Затрудняюсь ответить
13. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте:
1. Доступно
 2. Частично доступно
 3. Не доступно
 4. Затрудняюсь ответить
14. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации:
1. Парковка имеется
 2. Парковка имеется, но не оборудована
 3. Парковка отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить

15. Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Телефон	1	2	3
На официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2	3
На Едином портале государственных и муниципальных услуг	1	2	3
При личном посещении у специалиста	1	2	3

16. Имеются ли зафиксированные жалобы на время ожидания предоставления услуги (письменные, полученные по электронной почте, устные при обращении к члену Общественного совета в ходе посещения организации)?
1. Да,
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
17. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 24-й вопрос, остальные пропускаются)

18. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляски – наличие пандусов или подъёмов платформ:

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

19. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

1. Стоянка имеется
2. Стоянка отсутствует
3. Затрудняюсь ответить

20. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации:	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Лифт	1	2	3
Поручни	1	2	3
Расширенные дверные проемы	1	2	3

21. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок:

1. Сменные кресла-коляски имеются
2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
3. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов:

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

23. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрения – дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

24. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху – возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика:

1. Доступны

2. Больше доступны, чем не доступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
25. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению:
1. Версия имеется
 2. Версия отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
26. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией:
1. Специалист имеется
 2. Специалист отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
27. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому:
1. Возможность имеется
 2. Возможность отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
28. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»**

29. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить
30. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию:
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

31. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам:
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

32. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
1. Да, я буду рекомендовать
 2. Скорее да, чем нет
 3. Скорее нет, чем да
 4. Нет, я не буду рекомендовать
 5. Затрудняюсь ответить
33. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом):
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить
34. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

Несколько слов о себе

35. Укажите Ваш пол:

Мужской
Женский

36. Ваш возраст:

18-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65 и старше

37. Ваше образование:

- Начальное
- Неполное среднее
- Среднее
- Среднее профессиональное
- Неоконченное высшее
- Высшее

38. Оцените Ваш опыт участия в работе Общественного совета:

1. Имеется значительный опыт
2. Имеется некоторый опыт
3. Я только начинаю работу в Общественном совете
4. Затрудняюсь ответить

39. Что Вас не устраивает в работе организации?

40. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

**Спасибо за вашу помощь
в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
в организациях социального обслуживания!**

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ получателя социальных услуг

Полное название организации _____

Форма предоставления услуг _____

(стационар, полустационар, на дому)

Дата _____

Здравствуйте!

*Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше,
мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации.
Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос*

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации/учреждении»

1. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг), размещенной на информационных стендах в помещениях организации:
 1. Информация имеется в полной мере
 2. Информация имеется не в полной мере
 3. Информация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

2. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:
1. Соответствует
 2. Соответствует не полностью
 3. Не соответствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

3. Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Телефон	1	2	3
Электронная почта	1	2	3
Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3
Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	1	2	3

4. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена	Затрудняюсь ответить / не располагаю информацией
По телефону	1	2	3	4
По электронной почте	1	2	3	4
С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3	4

5. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 14-й вопрос, остальные пропускаются)**

6. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:

1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
 2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она некомфортна
 3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
7. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется в виду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):
1. Навигация имеется
 2. Навигация имеется, но она непонятна
 3. Навигация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
8. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:
1. Питьевая вода имеется
 2. Питьевая вода отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
9. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях:
1. Чисто
 2. Скорее чисто
 3. Скорее грязно
 4. Грязно
 5. Затрудняюсь ответить
10. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага:
1. Да, имеются
 2. Имеются, но не всегда
 3. Нет, не имеются
 4. Затрудняюсь ответить
11. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организации в целом:
1. Отличное
 2. Хорошее
 3. Удовлетворительное
 4. Неудовлетворительное
 5. Затрудняюсь ответить
12. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте:
1. Доступно
 2. Частично доступно
 3. Не доступно
 4. Затрудняюсь ответить
13. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации:
1. Парковка имеется
 2. Парковка имеется, но не оборудована
 3. Парковка отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить

14. Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Телефон	1	2	3
На официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2	3
На Едином портале государственных и муниципальных услуг	1	2	3
При личном посещении у специалиста	1	2	3

15. Оцените, пожалуйста, время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом):

1. До 15 мин.
2. От 15 до 30 мин.
3. От 30 мин до 1 часа
4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

16. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом:

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующий критерий

«Доступность услуг для инвалидов»

(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 24-й вопрос, остальные пропускаются)

17. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляску, – наличие пандусов или подъёмов платформ:

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

18. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

1. Стоянка имеется
2. Стоянка отсутствует
3. Затрудняюсь ответить

19. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
Лифт	1	2	3
Поручни	1	2	3
Расширенные дверные проемы	1	2	3

20. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок:
1. Сменные кресла-коляски имеются
 2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
 3. Затрудняюсь ответить
21. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов:
1. Доступны
 2. Больше доступны, чем не доступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
22. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрению – дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:
1. Доступны
 2. Больше доступны, чем не доступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
23. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху – возможность предоставления услуг сурдопереводчика:
1. Доступны
 2. Больше доступны, чем недоступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
24. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению:
1. Версия имеется
 2. Версия отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
25. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией:
1. Специалист имеется
 2. Специалист отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
26. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому:
1. Возможность имеется
 2. Возможность отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
27. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом:
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»**

28. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию:
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем недоброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить
29. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию:
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем недоброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить
30. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем недоброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

31. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
1. Да, я буду рекомендовать
 2. Скорее да, чем нет
 3. Скорее нет, чем да
 4. Нет, я не буду рекомендовать
 5. Затрудняюсь ответить
32. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом):
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

33. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом?
6. Удовлетворен
 7. Скорее удовлетворен, чем неудовлетворен
 8. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 9. Не удовлетворен
 10. Затрудняюсь ответить

Несколько слов о себе

34. Укажите Ваш пол:

Мужской
Женский

35. Ваш возраст:

18-24
25-34
35-44
45-54
55-64
65 и старше

36. Ваше образование:

Начальное
Неполное среднее
Среднее
Среднее профессиональное
Неоконченное высшее
Высшее

37. Имеется ли у Вас группа инвалидности?

1. Инвалидность по зрению
2. Инвалидность по слуху
3. Инвалидность в связи с нарушениями опорно-двигательного аппарата
4. Инвалидность в связи с заболеваниями внутренних органов
5. Инвалидность в связи с ментальными нарушениями
6. Нет инвалидности

38. Где Вы проживаете?

1. В городе _____
2. В поселке _____
3. В деревне _____

39. Что Вас не устраивает в работе организации?

40. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

**Спасибо за вашу помощь
в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг!**

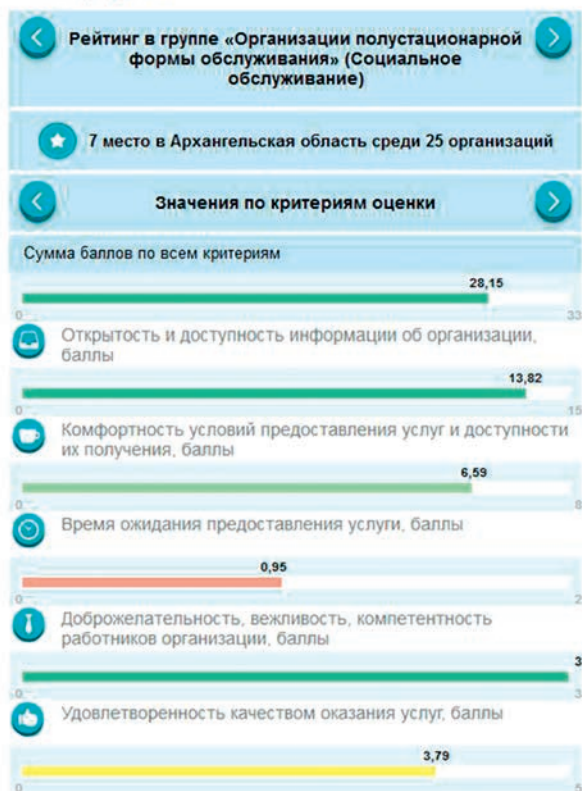
Приложение 3

Рисунок 1



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ "КОТЛАСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ"

165300, Архангельская обл, Котласский р-н, Котлас г, 70 лет Октября ул, 34



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ СТАЦИОНАРНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ "КАРГОПОЛЬСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ"

164111, Архангельская обл, Каргопольский р-н, Каргополь г, Чеснокова ул, 52

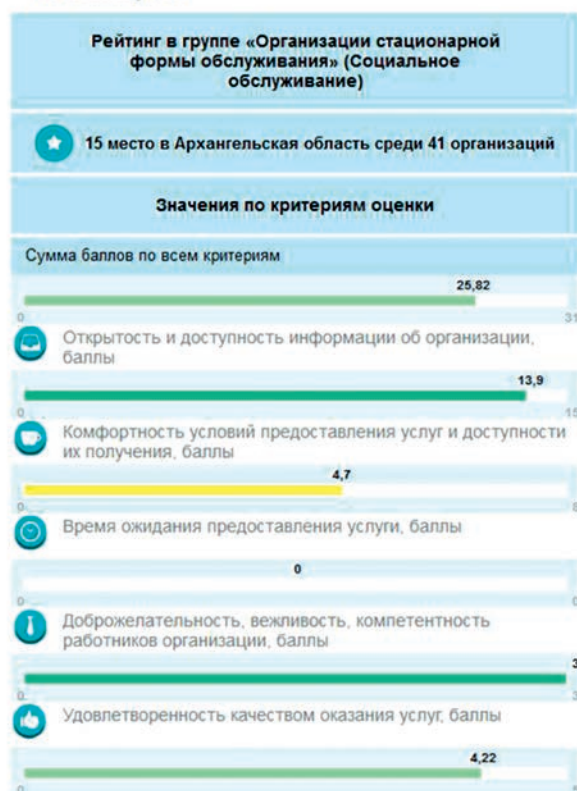


Диаграмма 1

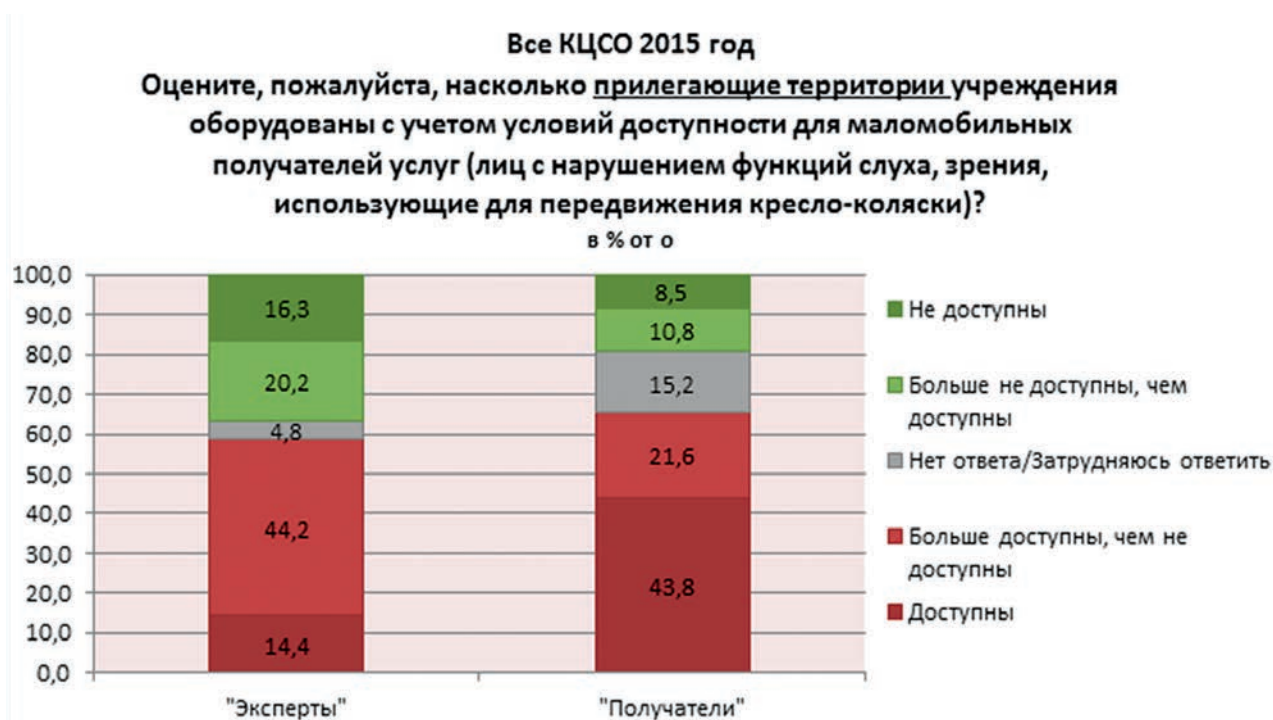


Диаграмма 2

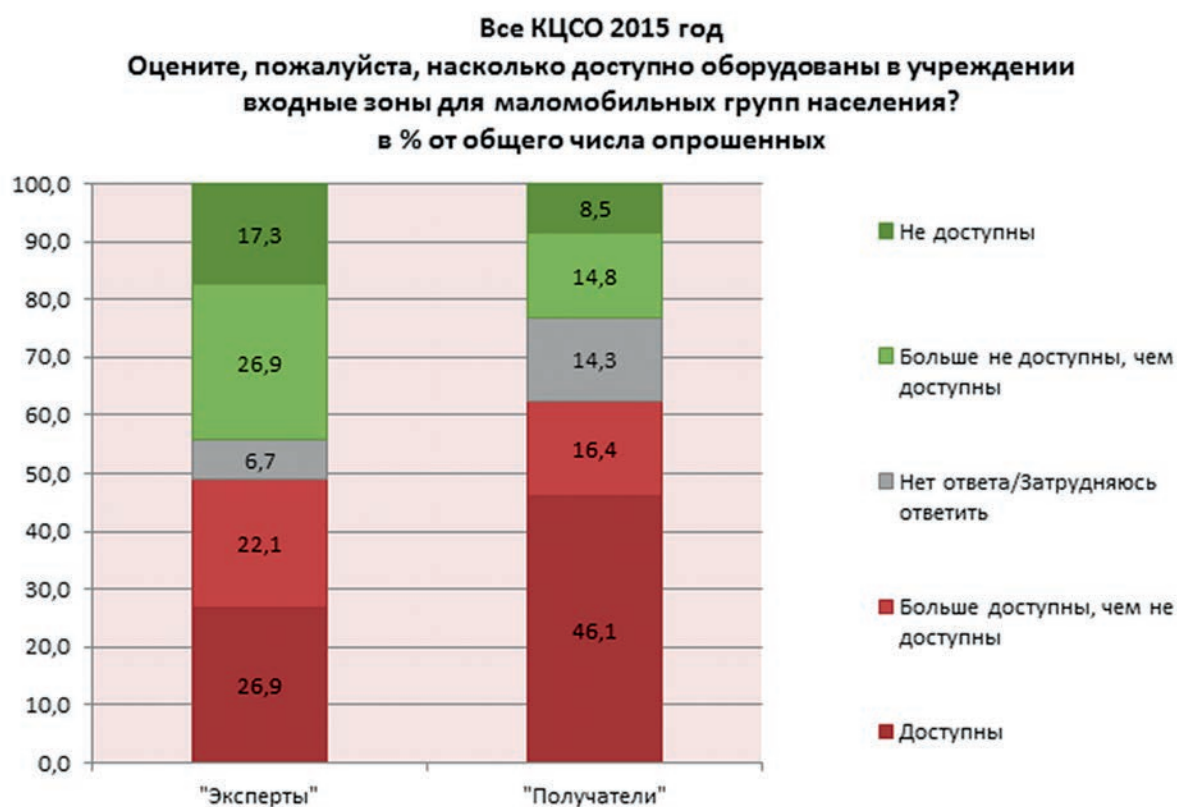


Диаграмма 3



Диаграмма 4



16+

Руссова О.Н., Шинкарева Е.Ю., Кудрина Ю.Н.

Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг

*Методическое пособие
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания*

Корректор: Т. Овчинникова
Вёрстка: Т. Степанова



.....
Издательский оригинал-макет –
Литературно-издательский центр «ЛОЦИЯ»
г. Архангельск, ул. Попова, 6.
Тел.: +7 (952)308-17-43, факс: 21-42-60
www.lotsiya.ru, e-mail: lotsiya@yandex.ru
vk.com/lotsiya, facebook.com/lotsiya



.....
Подписано в печать 02.11.2018.
Формат 60×90/8 Усл. печ. л. 5,5. Тираж 32 экз.

Отпечатано в типографии «Лайт»
г. Архангельск, Воскресенская, 116/3.