

Утвержден  
Общественным советом при  
Департаменте социальной защиты  
населения Вологодской области  
протокол от 19.09.2013 № 5

**ПОРЯДОК**  
**проведения независимой оценки качества деятельности**  
**государственных (муниципальных) учреждений социального**  
**обслуживания**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества деятельности государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания (далее – Порядок) разработан в соответствии с методическими рекомендациями Минтруда России от 23.04.2013 года № 11-3/10/2-2305 по организации независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги.

1.2. Порядок определяет периодичность проведения мониторинга, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, показатели и критерии оценки, порядок формирования публичных рейтингов.

1.3. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

1.4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются государственные (муниципальные) учреждения (далее- учреждения), финансирование деятельности которых осуществляется из средств областного (муниципального) бюджета.

1.5. Проведение мониторинга качества деятельности учреждения социального обслуживания осуществляется не чаще 1 раза в три года.

**II. Этапы организации проведения оценки качества**  
**работы учреждений**

Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

**I этап** – определение и утверждение типов и перечня учреждений социального обслуживания (ежегодно) для проведения независимой оценки качества;

**II этап** – осуществление сбора информации, позволяющей оценить работу учреждения.

На данном этапе используются:

- изучение показателей работы учреждения;

- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг (*приложение 1*);
- изучение информации на сайте учреждения (на сайте департамента при наличии странички учреждения) (*приложение 2*);
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения, в том числе сформированными общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- посещение учреждения по согласованию с учредителем;
- изучение и анализ результатов опросов (письменных, устных, онлайн) клиентов о качестве оказываемых услуг, проводимых учреждениями (периодичность проведения опросов определяется учреждением самостоятельно).

**III этап** – обсуждение итогов проверки, оценка деятельности учреждения, формирование предложений по улучшению качества предоставляемых услуг:

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- составление информации по независимой оценке качества работы учреждения;
- направление в департамент информации о результатах оценки деятельности учреждения и предложений по улучшению качества работы для последующего размещения информации на сайте департамента.

### **III. Показатели и критерии оценки качества**

3.1. Оценка качества работы учреждений осуществляется по следующим показателям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

По решению Совета показатели качества работы учреждений могут быть расширены.

3.2. Для измерения показателей применяются критерии оценки, характеризующие качество работы учреждений оцениваемое по 10 бальной системе (*приложение 3*).

### **IV. Формирование рейтингов**

4.1. Формирование рейтинга деятельности учреждений социального обслуживания осуществляется Общественным советом на основании информации, полученных от общественных советов, созданных при уполномоченных органах в сфере социальной защиты населения.

Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам (стационарные, полустационарные, на дому) и перечню учреждений.

4.2. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения по обслуживанию пожилых граждан и инвалидов и детей;

- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

4.3. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей.

4.4. По результатам оценочного балла формируется рейтинг учреждений.

4.5. Рейтинг учреждений ежегодно до 1 апреля публикуются на сайте департамента в сети Интернет.

4.6. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Департамент:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с департаментом;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

## Проект опросного листа

Полное название учреждения

Дата

Респондент является

---

(указать - клиент учреждения, родственник клиента, опекун, работник учреждения, член общественного или попечительского совета и др.)

**Мы высоко ценим Ваше мнение!**

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

№ п/п	Вопрос	Ответ	Ответ	Ответ
1.	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения	Достаточно информирован	Не достаточно информирован	Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?	Комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Затрудняюсь ответить
3	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для себя?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
4	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг ?	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
5	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
6	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
7	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета.			
10	Что Вас не устраивает в работе учреждения?			

Утвержден

приказом Департамента  
социальной защиты населения  
области

от 25.07.2013 № 284

**Перечень общедоступной информации о деятельности  
государственных учреждений социального обслуживания области,  
размещаемой на официальном сайте Департамента социальной  
защиты населения Вологодской области в информационно-  
коммуникационной сети «Интернет»**

1. Наименование учреждения.
2. Юридический адрес учреждения, фактический адрес учреждения.
3. Телефон/факс, e-mail.
4. Директор учреждения (Ф.И.О., телефон), заместители директора, главный бухгалтер (ФИО (полностью), с указанием замещаемых направлений, телефон).
5. Режим работы учреждения (с указанием времени работы, выходных, перерыва на обед).
6. Часы приема граждан и родственников клиентов директором учреждения (заместителями) (для стационарных учреждений социального обслуживания).
7. Общая информация об учреждении (цель деятельности учреждения, краткая история учреждения; категория граждан, обслуживаемых в учреждении).
8. Основные задачи деятельности учреждения.
9. Структура учреждения (с описанием каждого отделения (информация, перспективы развития (перспективные направления деятельности), проводимая работа (виды)), результаты для клиентов.
10. Иная общедоступная информация о деятельности государственного учреждения социального обслуживания области.

**Показатели и критерии независимой оценки качества работы учреждений,  
участвующих в проведении независимой оценки качества работы  
государственных учреждений социального обслуживания**

№	Показатели	Критерий	Кратность изучения /опроса	Методика расчета показателей	оценка	
					значение показателя	Количество баллов
1.	Открытость и доступность информации об организации	- Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1 )	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0 – 0,09	0
					0,1-0,19	1
					0,2 – 0,29	2
					0,3 – 0,39	3
					0,4 – 0,49	4
					0,5 – 0,59	5
					0,6 – 0,69	6
					0,7 – 0,79	7
					0,8 – 0,89	8
					0,9 – 0,99	9
		1	10			
		- доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
					80 –89,9	8
90 – 99,9	9					
100	10					
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными и возможностями и здоровья	- доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных лиц (значение от 0 до 8)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
80 –89,9	8					

				100%)	90 – 99,9	9
					100	10
		- доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных  (значение от 0 до 100%)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
					80 –89,9	8
					90 – 99,9	9
					100	10
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля лиц, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных  (значение от 0 до 100%)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
					80 –89,9	8
					90 – 99,9	9
					100	10
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных  (значение от 0 до 100%)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
					80 –89,9	8
					90 – 99,9	9
					100	10
		- доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4

				доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных  (значение от 0 до 100%)	50 –59,9 60 –69,9 70 –79,9 80 –89,9 90 – 99,9 100	5 6 7 8 9 10
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	- доля лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирование: количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных  (значение от 0 до 100%)	0 –9	0
					10 – 19,9	1
					20 –29,9	2
					30 –39,9	3
					40 –49,9	4
					50 –59,9	5
					60 –69,9	6
					70 –79,9	7
					80 –89,9	8
					90 – 99,9	9
					100	10
					- число обоснованных жалоб на 100 клиентов	1 раз в год
		0,09	1			
		0,08	2			
		0,07	3			
		0,06	4			
		0,05	5			
		0,04	6			
		0,03	7			
		0,02	8			
0,01	9					
0	10					