УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета при
Министерстве социального развития
Мурманской области
от 15 октября 2015 года

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Мурманской области

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Мурманской области разработан в целях определения единых подходов и методик независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания.

1.2. Под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) понимается система мероприятий по оценке качества деятельности организаций социальногообслуживанияпроводимых Общественным советом, созданным при Министерстве социального развития Мурманской области (далее – Общественный совет), на основе установленных критериев и показателей качества, с учетом общедоступной информации о деятельности организаций, результатов исследования, предоставленных организацией-оператором, и результатов онлайн опроса потребителей услуг.

1.3. Независимая система оценки качества оказания услуг организациями социальногообслуживания является одной из форм общественного контроля, регулируемой соответствующей нормативно-правовой и методической базой.

Независимая оценка проводится в целях:

– повышения открытости и доступности информации о деятельности организаций социальногообслуживания;

– повышения качества социальных услуг.

1.4. Перечень организаций для проведения независимой оценкина текущий период определяется Общественным советом.

1.5. Независимая оценка проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года по решению Общественного совета.

Сроки проведения независимой оценки устанавливаются планом мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, утвержденным соответствующим постановлением Правительства Мурманской области.

1.6. Результатом проведения независимой оценки являются:

– публикация информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, в том числе рейтингов организаций;

– разработка планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

II. Участники независимой оценки

2.1. Участниками независимой оценки являются:

– Министерство социального развития Мурманской области (далее – Министерство);

– Общественный совет;

– организации социального обслуживания, учредителями которых является Министерство;

– организация-оператор, ответственная за проведение независимой оценки;

– потребители услуг организаций социальногообслуживания;

– попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций.

2.2. Министерство осуществляет:

– организационно-техническое сопровождение работы Общественного совета;

– обеспечение доступности и открытости информации о работе организаций социальногообслуживания и оказываемых ими услугах, в том числе размещение информации на официальном сайте организации либо Министерства, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

– обеспечение технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте Министерства и учреждений социального обслуживания, обобщение и анализ общественного мнения;

– общее организационное сопровождение проведения независимой оценки организацией-оператором;

– распространение информации о проведении независимой оценки с участием Общественного совета в средствах массовой информации и сети Интернет;

– применение результатов независимой оценки, в том числе разработку плана мероприятий, для улучшения качества деятельности организаций социального обслуживания.

2.3. Проведение независимой оценки осуществляет Общественный совет.

В соответствии с Положением об Общественном совете при Министерстве социального развития Мурманской области, Общественный

совет выполняет следующие задачи и функции по проведению независимой оценки:

– формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

– разработка и утверждение порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

– формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора;

– установление дополнительных критериев оценки качества оказания услуг организациями социальногообслуживания (при необходимости);

– осуществление независимой оценки качества оказания услуг организациями социальногообслуживания с учетом информации, представленной организацией-оператором, в том числе формирование рейтинга (ов) организаций;

– формирование предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания.

2.4. Организацией-оператором осуществляются:

– сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальногообслуживания, полученной в результате интернет-опроса, запущенного на сайте Правительства Мурманской области;

– подготовка и предоставление в Министерство и Общественный совет аналитического отчета о результатах независимой оценки.

III. Процедура проведения независимой оценки

Процедура проведения независимой оценки предусматривает три этапа: организационно-подготовительный, полевой, аналитический.

IV. Организационно-подготовительный этап независимой оценки

Организационно-подготовительный этап включает следующие мероприятия:

4.1. Формирование перечня организаций для проведения независимой оценки.

4.2. Определение критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Обязательными критериями являются:

– открытость и доступность информации об организации;

– комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

– время ожидания предоставления социальной услуги;

– доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;

– удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

По каждому из критериев устанавливается группа показателей (индикаторов) и методика получения значений критериев и показателей, оцениваемых Общественным советом (Приложение № 1).

Общественным советом могут быть установлены дополнительные критерии оценки качества оказания социальных услуг и показатели к ним.

По каждому показателю (индикатору) определяются методы проведения оценки качества:

– опросные: анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос и т.п. (реализуемые организацией-оператором и Общественным советом);
– неопросные: наблюдение, контент-анализ, изучение материалов интернет-источников, СМИ, официальной и ведомственной статистики и т.п. (реализуемые Общественным советом).

4.3. Наряду с интернет-опросом, запущенным организацией-оператором на сайте Правительства Мурманской области, Общественным советом проводится анкетирование получателей услуг на бумажных носителях непосредственно в организациях социального обслуживания с привлечением персонала учреждения в качестве интервьюеров.

В целях обеспечения достоверности данных анкеты должны быть пронумерованы.

Данные, полученные в результате анкетирования, переводятся в электронный вид и передаются организации-оператору для обработки совместно с результатами интернет-опроса.

4.4. Разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальногообслуживания.

V. Полевой этап независимой оценки

Полевой этап включает следующие мероприятия:

5.1. Проведение исследовательских процедур организацией-оператором и подготовка аналитического отчета.

5.2. Проведение независимой оценки Общественным советом и подготовка аналитического отчета.

VI. Аналитический этап независимой оценки

Аналитический этап включает следующие мероприятия, реализуемые Общественным советом:

6.1. Рассмотрение аналитического отчета организации-оператора, в том числе анализа результатов интернет-опроса потребителей услуг

6.2. Обобщение и анализ результатов независимой оценки, проведенной организацией-оператором и Общественным советом и

результатов интернет-опроса потребителей услуг, формирование интегральной оценки.

6.3. Формирование рейтинга организаций.

Для формирования публичных рейтингов рассчитывается итоговая средняя балльная оценка организаций.

6.3.1. Оценка представляет собой среднюю сумму баллов, набранных по каждому из критериев:

Σ К= (К1+К2+К3)/N, где:

К - комплексная балльная оценка качества работы организации, по которой определяется место в Рейтинге (интегральная оценка);

К1 …. К3 – балльная оценка организации по каждому критерию;

N – общее количество критериев.

Значение критериев К1…К3 определяется как средняя сумма баллов показателей данного критерия, и вычисляется по формуле:

Пример: К1 = (П1+П2+П3) / N, где:

П1…П3 – балльная оценка организации по каждому показателю;

N – общее количество показателей по данному критерию.

Значение показателей П1…П3 определяется как средняя сумма баллов подпоказателей (индикаторов) данного показателя, и вычисляется по формуле:

Пример: П1 = (И1+….+ И3) / N, где:

И1…И3 – балльная оценка организации по каждому индикатору;

N – общее количество индикаторов по данному показателю.

6.3.2. Каждойорганизации присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Организации, которая получила высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько организаций получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким организациям присваиваются в алфавитном порядке.

6.4. Подготовка и предоставление в Министерство предложений об улучшении качества деятельности организаций социальногообслуживания (в разрезе учреждений).

VII. Применение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

7.1. Министерстванаправляет предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности организаций социальногообслуживания в организации, участвующие в независимой оценке.

7.2. Организации социальногообслуживания на основе предложений Общественного совета разрабатывают и представляют в Министерство план мероприятий по улучшению качества их деятельности (Приложение № 2).

7.3. Министерство на основе планов мероприятий, предоставленных организациями социальногообслуживания, осуществляет подготовкусводногоплана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по форме согласно

приложению № 3и его согласование с Министерством экономического развития Мурманской области.

Сроки реализации сводных планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальногообслуживания устанавливаются на период от даты завершения текущей независимой оценки до даты завершения последующей независимой оценки.

7.4. Министерство размещает утвержденный сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социальногообслуживания на официальном сайте в сети Интернет.

7.5. Организации на основе сводного плана мероприятий утверждают и размещают в сети Интернет планы работы по улучшению качества их деятельности.

7.6. Министерство ежегодно проводит анализ исполнения сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания.

Критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

N п/п	Показатели критерия	Подпоказатели(индикаторы показателя)	Бальная оценка	Метод	Ответственный исполнитель	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
						стационар-ной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (К1)							
1.	**(П1)** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	**(И1.1)** «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru от 0 до 0,09 - 0 от 0,1 до 0,3 – 0,3 от 0,31 до 0,60- 0,6 от 0,61 до 90 - 0,9 от 0,91 до 1 - 1	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
		(И1.2)соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной властисогласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да

		(И1.3)наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	да
2.	**(П2)**Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению		наличие – 1 отсутствие - 0	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
3.	**(П3)** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг:	**(И3.1)** телефон	наличие - 1 отсутствие - 0	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
		(И3.2)электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	наличие - 1 отсутствие - 0	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
4.	**(П4)**Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	**(И4.1)**доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков (не менее 10 контрольных звонков) *Звонок признается результативным если:* *-получен ответ на вопрос, заданный интервьюером в ходебеседы;* *- полученная информация исчерпывающая, не вызывает дополнительных вопросов.*	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Метод «Тайный покупатель»**	Общественный совет	да	да	да

		(И4.2)доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (не менее 10 контрольных обращений) *Обращение признается результативным если:* *-получен ответ на вопрос, указанный в электронном сообщении;* *- полученная информация исчерпывающая, не вызывает дополнительных вопросов.*	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Метод «Тайный покупатель»	Общественный совет	да	да	да
5.	**(П5)**Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	**(И5.1)**лично в организацию социального обслуживания	наличие - 1 отсутствие - 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	да
		(И5.2)в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	наличие - 1 отсутствие - 0	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
		(И5.3)по телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	наличие - 1 отсутствие - 0	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
6.	**(П6)**Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания	**(И6.1)**в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	да
		(И6.2)на официальном сайте организации социального	отсутствует - 0 представлена	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да

	социальных услуг:	обслуживания в сети «Интернет»	частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1					
		(И6.3)на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1	Контент-анализ интернет- сайта	Общественный совет	да	да	да
7.	**(П7)**Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	**(И7.1)**Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полнотой информации о правилах предоставления социальных услуг (информация была исчерпывающей, не вызвала дополнительных вопросов); *Количество лиц, выбравших вариант ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование***	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
		(И7.2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных легкостью поиска необходимой информации о предоставлении социальных услуг *Количество лиц, выбравших варианты ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
		(И7.3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных легкостью восприятия информации о предоставлении социальных услуг (информация была представлена доступным языком) *Количество лиц, выбравших варианты ответа под номером 1 Х 100/*	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в	да	да	да

		количество опрошенных			учреждениях)			
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (К2)								
1.	**(П1)**Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	**(И1.1)** оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг: лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски (наличие пандусов, парковки для инвалидов, указателей)	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	нет
		(И1.2) оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (наличие пандусов, поручней, подъемных устройств)	оборудованы – 1 частично оборудованы – 0,5 не оборудованы – 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	нет
		(И1.3) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудовано – 1 частично оборудовано – 0,5 не оборудовано – 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	нет
		(И1.4)наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	наличие – 1 отсутствие – 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	нет
2.	**(П2)**Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (наличие пандусов, поручней, указателей), от общего числа опрошенных		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет	да	да	да

	Количество лиц, выбравших варианты ответа под номерами 1 Х 100/ количество опрошенных				(опрос получателей услуг в учреждениях)			
3.	**(П3)**Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания		наличие – 1 отсутствие – 0	Невключенное наблюдение	Общественный совет	да	да	нет
4.	**(П4)**Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг *% от штатных единиц, установленных в штатном расписании*		менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анализ документов	Общественный совет	да	да	да
5.	**(П5)**Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных *Количество лиц, выбравших в третьем вопросе анкеты варианты*	**(И5.1)** Освещенность и проветриваемость помещения	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И5.2) Благоустройство комнат	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И5.3) Благоустройство мест для ожидания и приема посетителей (наличие контейнеров для мусора,	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос);	да	да	нет

	ответа под номерами 1 Х 100/ количество опрошенных	мест для сидения, гардероба)	от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1		Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)			
		(И5.4)Благоустройство территории, на которой расположенаорганизации социального обслуживания (скамейки, беседки, зеленые насаждения, пешеходные дорожки)	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
III. Время ожидания предоставления социальной услуги(К3)								
1.	**(П1)**Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных *Количество лиц, указавшихвремя ожидания более 30 минут Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 1 от 10 до 30% - 0,9 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,3 от 91 до 100% - 0	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	нет	да	да
2	**(П2)** Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)		более 30 минут – 0 от 15 до 30 минут – 0,5 менее 15 минут – 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	нет	да	да
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания(К4)								

1.	**(П1)** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных *Количество лиц, выбравших вариант ответа под номерами 1 Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
2.	**(П2)**Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных *Количество лиц, выбравших вариант ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
3.	**(П3)** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анализ документов	Общественный совет	да	да	да
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг (К5)							
1.	**(П1)** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных *Количество лиц, выбравших вариант ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
2.	**(П2)**Доля	**(И2.1)**жилым помещением	менее чем 10% - 0	Анкетирование	Организация-	да	да	нет

	получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: *Количество лиц, выбравших в восьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 1 Х 100/ количество опрошенных*		от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1		оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)			
		(И2.2)наличием оборудования для предоставления социальных услуг	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.3)питанием	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.4)мебелью, мягким инвентарем	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.5)предоставлением социально-	менее чем 10% - 0	Анкетирование	Организация-	да	да	нет

		бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1		оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)			
		(И2.6)хранением личных вещей	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.7)оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.8)санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.9)порядком оплаты социальных	менее чем 10% - 0	Анкетирование	Организация-	да	да	да

		услуг	от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1		оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)			
		(И2.10)конфиденциальностью предоставления социальных услуг	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да
		(И2.11)графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
		(И2.12)периодичностью прихода социальных работников на дом	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	нет	нет	да
		(И2.13)оперативностью решения	менее чем10% - 0	Анкетирование	Организация-	да	да	да

		вопросов	от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1		оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)			
3.	**(П3)**Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных *Количество лиц, выбравших вариант ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	нет
4.	**(П4)**Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):		более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано – 0	Контент-анализ сайта www.bus.gov.ru (данные отчетов учреждений по выполнению государственного задания)	Общественный совет	да	да	да
5.	**(П5)**Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных *Количество лиц, выбравших варианты ответа под номером 1 Х 100/ количество опрошенных*		менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	Анкетирование	Организация-оператор (интернет-опрос); Общественный совет (опрос получателей услуг в учреждениях)	да	да	да

* Контент-анализ – количественный анализ документов с последующей статистической обработкой. В качестве объекта контент-анализа могут выступать: Интернет-порталы, документы, отчеты, периодические издания и пр. Инструментом контент-анализа является бланк контент-анализа.

** Метод «Тайный покупатель» реализуется путем посещения организации и (или) телефонного звонка в роли клиента (по предварительно заготовленной легенде – например, желании получить ту или иную услугу представителем определенного контингента) и фиксацией заранее определенных индикаторов с последующим заполнением формы, содержащей индикаторы и их значения.

*** При анкетном опросе в учреждениях социального обслуживания следует опрашивать не менее 30% от числа граждан, получающих социальные услуги на дату проведения опроса. При отсутствии возможности опроса клиентов проводится анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных попечительских советов учреждения, персонала и т.д.

Карточка контент-анализа интернет-сайта №_____

Наименование организации социального обслуживания_____
Дата _____

№ п/п	Показатели (индикаторы)	Бальная оценка	Баллы
1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru от 0 до 0,09 - 0 от 0,1 до 0,3 – 0,3 от 0,31 до 0,60- 0,6 от 0,61 до 90 - 0,9 от 0,91 до 1 - 1	
2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». На сайте организации представлена информация: 1) о дате государственной регистрации, об учредителе, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; 2) о структуре организации социального обслуживания; 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, 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, о персональном составе работников; 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; 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; 10) о финансово-хозяйственной деятельности; 11) о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре; 12) о проведении независимой оценки качества;	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	
3.	наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	наличие – 1 отсутствие - 0	

4.	наличие телефона	наличие - 1 отсутствие - 0	
5.	наличие электронной почты, электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	наличие - 1 отсутствие - 0	
6.	наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	наличие - 1 отсутствие - 0	
7.	наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услугпо телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	наличие - 1 отсутствие - 0	
8.	наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1	
9.	наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме - 1	
10.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): *Изучение данных сайта www.bus.gov.ru (данные отчетов учреждений по выполнению государственного задания)*	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано – 0	

Карточка наблюдения №_____
(невключенное наблюдение)

Наименование организации социального обслуживания_____
Дата _____

№ п/п	Показатели (индикаторы)	Бальная оценка	Баллы
1.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме – 1	
2.	наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания	наличие - 1 отсутствие – 0	
3.	наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует - 0 представлена частично – 0,5 представлена в полном объеме – 1	
4.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг: лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски (наличие пандусов, парковки для инвалидов, указателей)	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0	
5.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (наличие пандусов, поручней, подъемных устройств)	оборудованы – 1 частично оборудованы – 0,5 не оборудованы – 0	
6.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудовано – 1 частично оборудовано – 0,5 не оборудовано – 0	
7.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	наличие – 1 отсутствие – 0	
8.	наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	наличие – 1 отсутствие – 0	

Карточка анализа документов №_____

Наименование организации социального обслуживания_____

Документы, используемые для получения информации об организации социального обслуживания _____

№ п/п	Показатели (индикаторы)	Бальная оценка	Баллы
1.	укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг *% от штатных единиц, установленных в штатном расписании*	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	
2.	доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	

Оценочный лист №_____
(метод «Тайный покупатель»)

Наименование организации социального обслуживания_____

№ п/п	Показатели (индикаторы)	Количество контрольных обращений	Количество результативных обращений	Бальная оценка	Баллы
Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации					
1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков (не менее 10 контрольных звонков) *Звонок считается результативным если:* *-получен ответ на вопрос, заданный интервьюером в ходебеседы;* *- полученная информация исчерпывающая, не вызывает дополнительных вопросов.*			менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	
2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (не менее 10 контрольных обращений) *Обращение считается результативным если:* *-получен ответ на вопрос, указанный в электронном сообщении;* *- полученная информация исчерпывающая, не вызывает дополнительных вопросов.*			менее чем 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 31 до 60% - 0,6 от 61 до 90% - 0,9 от 91 до 100% - 1	

План мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений социального обслуживания

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти-ческое	максимально возможное				
(наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы учреждений)							
(наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы учреждений)							

* указывается конкретный перечень мероприятий по учреждению / по ряду учреждений (*например, создание новой версии Интернет-сайта, ремонт комнат личной гигиены на 2 этаже, внедрение системы смс-информирования о проведении мероприятий*)