

Утверждаю
Председатель Общественного Совета
по независимой оценке качества работы
учреждений, оказывающих социальные
услуги в Республике Алтай,
_____ А.Г. Ищенко

**Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги в сфере СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ на 2014 год**

Для нестационарных организаций:

- 1) открытость и доступность информации об организации:
 1. уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
 2. полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
 3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
 4. доля лиц*, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
 1. степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);
 2. доля лиц*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов организации (%);
 3. доля лиц*, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных (%);
 4. доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%)
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:
 1. доля лиц*, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:
 1. доля лиц*, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
 2. доля лиц*, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:
 1. доля лиц*, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);
 2. доля лиц*, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
 3. доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг, имеющих индивидуальные программы реабилитации (%);
 4. число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

5. доля лиц*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) от числа опрошенных (%);
 6. доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%).
 7. материально-техническое обеспечение организации(баллы)
- б) ценовая доступность получения платных услуг;
1. доля лиц*, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных (%).
- 7) режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни
1. доля лиц*, считающих удобным режим работы организаций, от числа опрошенных (%).

Для стационарных организаций:

- 1) открытость и доступность информации об организации:
 1. уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
 2. полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
 3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
 4. доля лиц*, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
 1. степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);
 2. соответствие площадей помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);
 3. доля лиц*, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных (%);
 4. доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%)
 5. доля лиц*, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенных (%);
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:
 1. среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);
 2. доля лиц*, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:
 1. доля лиц*, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
 2. доля лиц*, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:
 1. доля лиц*, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

2. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);
3. доля лиц*, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
4. доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг, имеющих индивидуальные программы реабилитации (%)
5. число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);
6. доля лиц*, удовлетворенных качеством питания от числа опрошенных (%);
7. доля лиц*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) от числа опрошенных (%);
8. доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%).
9. материально-техническое обеспечение организации(баллы)

Проекты опросных листов

Проект опросного листа посетителей нестационарного организации социального обслуживания

Название организации _____

Дата _____

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 организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1.	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Очень хорошо информирован(а)	Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Очень слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Не комфортные	Очень не комфортные	Затрудняюсь ответить
3.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
4.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Очередь при получении услуг отсутствует	Очереди практически нет	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Вынужден постоянно находится в очереди	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
5.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Не компетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
6.	Считаете ли вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?	Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
7.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в организации?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить

8.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги организации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
9.	Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
10.	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации?	Очень доволен	Доволен	Скорее доволен, чем нет	Скорее не доволен, чем доволен	Не доволен	Абсолютно не доволен	Затрудняюсь ответить
11.	Считаете ли Вы режим работы удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни?	Да, очень удобный	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
12.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
13.	Что Вас не устраивает в работе организации?							
14.	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:

1. При расшифровке показателей используется количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03

2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на сайте <http://www.businessintegra.ru/kalkuljator-rascheta-vyborki.html>

Проект опросного листа клиентов стационарного организации социального обслуживания

Название организации _____

Дата _____

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 организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Очень хорошо информирован(а)	Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Очень слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Не комфортные	Очень не комфортные	Затрудняюсь ответить
3.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
4.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Очередь при получении услуг отсутствует	Очереди практически нет	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
5.	Сколько дней вы ожидали в очереди на получение социальной услуги в стационарном организации?							
6.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Не компетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
7.	Считаете ли вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?	Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить

8.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в организации?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
9.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги организации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
10.	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации?	Очень доволен	Доволен	Скорее доволен, чем нет	Скорее не доволен, чем доволен	Не доволен	Абсолютно не доволен	Затрудняюсь ответить
11.	Удовлетворены ли Вы качеством питания?	Да, качество питания очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
12.	Удовлетворены ли Вы условиями проживания?	Да, условия проживания очень хорошие	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
13.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
14.	Что Вас не устраивает в работе организации?							
15.	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:

1. При расшифровке показателей используется количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03

2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на сайте <http://www.businessintegra.ru/kalkuljator-rascheta-vyborki.html>

Проект опросного листа персонала организации, оказывающего социальные услуги

Название организации _____

Дата _____

Категория _____

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 организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в организации?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги организации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста 2 совета.	1. 2.						
5	Что Вас не устраивает в работе Вашего организации?							
6	Вы хотели бы что-то добавить?							

1. При расшифровке показателей используется количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03
2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать персонал, работающий в этой организации. Выборка должна быть репрезентативной. Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на сайте <http://www.businessintegra.ru/kalkuljator-rascheta-vyborki.html>

Расчет оценки качества работы организаций социального обслуживания (Максимальное количество баллов-100)
(нестационарные организации)

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.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 баллов 0,1-0,69 – 1 балл 0,7 –1 – 2 балла
		2.полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Анализ сайтов	От 1 до 5 баллов ¹
		3.наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Анализ сайтов	От 1 до 5 баллов ²
		4.доля лиц*, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных** о работе организации (<i>вопрос №1 анкеты для получателей услуг</i>)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе организации (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5.степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);	1 раз в год	Невключенное наблюдение	от 1 до 5 баллов ³
		6.доля лиц*, удовлетворенных комфортностью условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных** о работе организации (%) (<i>вопрос №2 анкеты для получателей услуг</i>)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг *100/ количество опрошенных (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		7.доля лиц*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** организации (%) (<i>вопрос №3 анкеты для получателей услуг</i>)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц*, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных * (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		8.доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%) (<i>вопрос №2 анкеты для персонала</i>)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель = количество персонала, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенного	0 –39,9 – 1 балл 40 –69,9 – 2 балла 70 –100 – 3 балла

				персонала организации (значение от 0 до 100%)	
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	9. доля лиц*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных* (вопрос №4 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц* оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных * (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	10. доля лиц*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных* (%) (вопрос №5 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных *(значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		11. доля лиц*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных* (%) (вопрос №6 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных*(значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
5.	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в организации	12. доля лиц*, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации от числа опрошенных*(%) (вопрос №7 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		13. доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг, имеющих индивидуальные программы реабилитации (%)	1 раз в год	Официальная статистика	0 –9 – 0 баллов 10 –29,9 – 1балл 30 –49,9 – 2 балла 50 —69,9 – 3 балла 70 –89,9 – 4 балла 90 –100 – 5 баллов
		14. доля лиц*, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных* (%) (вопрос №8 анкеты для получателей услуг +вопрос №3 анкеты для персонала)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым *100 / количество опрошенных из числа клиентов и персонала (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов

		15. число обоснованных жалоб на 100 клиентов	1 раз в год	Показатель = количество обоснованных жалоб на работу организации/ 100/ общее количество клиентов организации (значение от 0 и выше)	0,09 и более -0 баллов 0,08 - 0,07 - 1 балл 0,06 - 0,05 - 2 баллов 0,04 - 0,03 -3 балла 0,02 - 0,01- 4 балла 0 - 5 баллов
		16. доля лиц*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) от числа опрошенных*(%)(вопрос №10 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в организации *100 / количество опрошенных * (значение от 0 до 100%)	0 -19,9 -1 балла 20 -39,9 - 2 балла 40 -59,9 - 3 балла 60 -79,9 - 4 баллов 80 -100 - 5 баллов
		17. доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%) (вопрос №1 анкеты для персонала)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель= количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%)	0 -19,9 - 0 баллов 20 - 39,9- 1 балл 40 -59,9 - 2 балла 60 -79,9 - 3 балла 80 -89,9 - 4 балла 90 - 100 - 5 баллов
		18. материально-техническое обеспечение организации (баллы)	1 раз в год	Метод анализа документации	от 1 до 5 (баллы) ⁴
6	Режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни	19. доля лиц*, считающих удобным режим работы организаций, от числа опрошенных* (%). (вопрос №11 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих режим работы удобным *100 / количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 -19,9 -1 балла 20 -39,9 - 2 балла 40 -59,9 - 3 балла 60 -79,9 - 4 баллов 80 -100 - 5 баллов
7	Ценовая доступность получения платных услуг	20. доля лиц*, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных* (%)(вопрос №9 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих цены приемлемыми *100 / количество опрошенных*(значение от 0 до 100%)	0 -19,9 -1 балла 20 -39,9 - 2 балла 40 -59,9 - 3 балла 60 -79,9 - 4 баллов 80 -100 - 5 баллов

(стационарные организации)

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1. 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 баллов 0,1-0,69 – 1 балл 0,7 –1 – 2 балла
		2. полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Анализ сайтов	От 1 до 5 баллов ¹
		3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Анализ сайтов	От 1 до 5 баллов ²
		4. доля лиц*, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных* (вопрос №1 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5. степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);	1 раз в год	Невключенное наблюдение	от 1 до 5 баллов ³
		6. доля лиц*, удовлетворенных комфортностью условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг от числа опрошенных* (%) (вопрос №2 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг *100/ количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		7. доля лиц*, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных	1 раз в год	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0 –9 – 0 баллов 10 –29,9 – 1балл 30 –49,9 – 2 балла

		жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания от числа опрошенных клиентов организации (%) (вопрос №12 анкеты для получателей услуг)			50 —69,9 – 3 балла 70 –89,9 – 4 балла 90 –100 – 5 баллов
		8. доля лиц*, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных* (%) (вопрос №3 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		9. доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала организации (%) (вопрос №2 анкеты для персонала)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%)	0 –39,9 – 1 балл 40 –69,9 – 2 балла 70 –100 – 3 балла
		10. соответствие площадей помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	1 раз в год	Официальная статистика	1 балл - 0 –39,9 % соответствие площадей установлены нормам 2 балла - 40 –69,9 % соответствие площадей установлены нормам 3 балла – 70 –100% соответствие площадей установлены нормам
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	11. доля лиц*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных* (вопрос №4 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		12. среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.) (вопрос №5 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Опрос граждан	0- баллов – превышение сроков, установленных регламентом более чем на 30% 1- превышение сроков, установленных регламентом менее чем на 30% 2- баллов – соблюдение сроков, установленных

					регламентом
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	13. доля лиц*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов организации (%) (вопрос №6 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов** организации (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		14. доля лиц*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных* (%) (вопрос №7 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных*(значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
5.	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в организации	15. доля лиц*, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации от числа опрошенных* (%) (вопрос №8 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		16. доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг, имеющих индивидуальные программы реабилитации (%)	1 раз в год	Официальная статистика	0 –9 – 0 баллов 10 –29,9 – 1балл 30 –49,9 – 2 балла 50 —69,9 – 3 балла 70 –89,9 – 4 балла 90 –100 – 5 баллов
		17. доля лиц*, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных*(%) (вопрос №9 анкеты для получателей услуг +вопрос №3 анкеты для персонала)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество клиентов и персонала, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым *100 / количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
		18. доля лиц*, удовлетворенных качеством питания от числа	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц,	0 –9 – 0 баллов 10 –29,9 – 1балл

	опрошенных*(%) (вопрос №11 анкеты для получателей услуг)		удовлетворенных качеством питания в организации *100 / количество опрошенных * (значение от 0 до 100%)	30 –49,9 – 2 балла 50 –69,9 – 3 балла 70 –89,9 – 4 балла 90 –100 – 5 баллов
	19. число обоснованных жалоб на 100 клиентов	1 раз в год	Показатель = количество обоснованных жалоб на работу организации/ 100/ общее количество клиентов организации (значение от 0 и выше)	0,09 и более -0 баллов 0,08 - 0,07 - 1 балл 0,06 - 0,05 - 2 баллов 0,04 - 0,03 –3 балла 0,02 – 0,01- 4 балла 0 – 5 баллов
	20. доля лиц*, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) от числа опрошенных* (вопрос №10 анкеты для получателей услуг)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в организации *100 / количество опрошенных* (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 –1 балла 20 –39,9 – 2 балла 40 –59,9 – 3 балла 60 –79,9 – 4 баллов 80 –100 – 5 баллов
	21. доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации от числа опрошенного персонала организации (%) (вопрос №1 анкеты для персонала)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель= количество персонала организации, удовлетворенного качеством оказания услуг в организации *100 / количество опрошенного персонала организации (значение от 0 до 100%)	0 –19,9 – 0 баллов 20 – 39,9– 1 балл 40 –59,9 – 2 балла 60 –79,9 – 3 балла 80 –89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов
	22. материально-техническое обеспечение организации (баллы)	1 раз в год	Метод анализа документации	от 1 до 5(баллы) ⁴

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых. При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов организации, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Формы отчетов советов организаций
Отчет попечительского совета организации о значениях показателей и их оценке
(отчет утверждается протоколом совета организации)

Полное название организации, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Показатель 8			
Показатель 9			
Показатель 10			
Показатель 11			
Показатель 12			
Показатель 13			
Показатель 14			
Показатель 15			
Показатель 16			
Показатель 17			
Показатель 18			
Показатель 19			
Показатель 20			
Показатель 21			
Показатель 22			
Сумма баллов по показателям			

Проведено анкетирование _____ человек,
в том числе _____
(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе организации, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы организации

Дата

Подпись председателя Совета

**Карта независимой оценки
качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в Республике Алтай**

Наименование организации	Среднее количество баллов по каждому показателю																						Сумма баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	

Предложения по улучшению качества работы организации (по каждой организации)

Дата
Подпись председателя Общественного совета

План мероприятий по улучшению качества работы организации

Наименование организации: _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

-
- ¹ 5- баллов присваивается, если сайт соответствует всем 5 критериям полностью**
4 балла – соответствие 4 критериям полностью или 5 критериям более чем на 50 % по каждому критерию
3 балла – соответствие 3 критериям полностью или всем критериям более чем на 30%
2 балла – соответствие 2 критерия полностью или соответствие всем критериям менее чем на 30%
1 балл – соответствие 1 критерию или всем критериям на 10%
0 баллов – не соответствие ни одному из критериев.

Критерии оценки сайтов организаций, оказывающих социальные услуги

1. Общая информация об организации

1. На сайте указано полное наименование организации;
2. На сайте размещены сканы лицензий на виды деятельности;
3. На сайте размещен логотип;
4. На сайте представлены документы, регламентирующие деятельность организации;
5. Размещена информация о правах пациентов организации;
6. Размещены контакты контролирующих организаций;
7. Размещена информация о структуре организации;
8. Размещена история организации;
9. Контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема как проехать;
10. Размещен график работы организации;
11. Новостная лента и объявления организации находятся в актуальном состоянии;
12. Размещена информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
13. Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки;
14. Размещены фотографии внешнего вида и интерьера организации;
15. Размещены ежегодные отчеты о деятельности организации;
16. Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности организации;
17. Размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций;

2. Информация об услугах организации

1. Размещена информация об услугах;
2. Размещен прейскурант платных услуг организации;
3. Размещен образец договора на оказание платных услуг;
4. Указан список партнеров, с которыми работает организация;
5. Размещены правила работы и предоставление консультаций по вопросам;
6. Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд организации;

3. Информация о специалистах

1. Страница руководителя - с контактами данными, фото и биографической справкой;
2. Размещен график приема посетителей руководителем;
3. В отношении персонала приведены специальности, ФИО, квалификация, степени;
4. Размещена информация о руководителях подразделений - ФИО, фото, справка;
5. Размещена информация о достижениях кадров;
6. Размещены отзывы пациентов об организации;
7. Размещена информация о вакансиях организации;

4. Удобство навигации по сайту

1. Наличие работоспособного поиска по сайту;
2. Наличие карты сайта;
3. Заголовки страниц соответствуют их содержанию;
4. Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов;
5. Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема;
6. Грамотность, отсутствие ошибок.

5. Дополнительная информация и сервисы

1. Размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.);
2. Размещены научно-популярные материалы, статьи;
3. Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы;
4. Возможность оставлять комментарии на сайте.

² 5 баллов – соответствие всем 5 показателям

4 балла – соответствие 4 из 5 показателей

3 балла – соответствие 3 из 5 показателей

2 балла – соответствие 2 из 5 показателей

1 балл – соответствие 1 из 5 показателей

0 – отсутствие обратной связи

Обратная связь

1. Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте;

2. На сайте проводятся опросы посетителей;

3. Наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ;

4. Ссылка на корпоративный блог в соц.сетях;

Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки.

^{3 3} 5 баллов – соответствие всех критериев

4 балла – соответствие 4 из 5 критериев

3 балла - соответствие 3 из 5 критериев

2 балла - соответствие 2 из 5 критериев

1 балл – соответствие 1 из 5 критериев

0 баллов – не соответствие ни одного из критериев

Каждый критерий оценивается на соответствие: 0 баллов - не соответствует, 1 балл - соответствует

Критерии адаптированность для инвалидов основных функциональных зон зданий и сооружений организации:

1. Прилегающая к зданию территория (вход на территорию, пути движения на территории, автостоянка и парковка)

2. Вход в здание (наружная лестница, входная площадка, тамбур) и пути движения внутри здания (коридор, лестница внутри здания, лифт)

3. Зона целевого посещения (зона обслуживания, рабочее место)

4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетная комната, гардероб)

5. Система информации (визуальные, акустические, тактильные)

⁴ – 5 баллов – наличие необходимого оборудования для предоставления всех заявленных услуг в полном объеме

4 балла - наличие 70% необходимого оборудования для предоставления всех заявленных услуг

3 балла – наличие 50% необходимого оборудования для предоставления всех заявленных услуг

2 балла - наличие менее 40% необходимого оборудования для предоставления всех заявленных услуг

1 балл – наличие менее 10% необходимого оборудования

0 баллов – полное отсутствие оборудования