



ПРИКАЗ

18 августа 2016 г.

№ 758-02

г. Якутск

О внесении изменений в приказ Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) от 13 мая 2014 года № 379-ОД «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания»

В целях реализации Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в соответствии Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и приказа Минтруда России от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменения в приказ Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) от 13 мая 2014 года № 379-ОД «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания», изложив приложение № 2 к приказу в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя министра Максимову З.С.

Министр

А.Н. Дружинин

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

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да

	исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):					
1.1.	«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»	баллы	от 0 до 1	да	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации, социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да

1.3.	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	да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да

4.	<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</p>		<p>Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)</p>	да	да	да
4.1.	<p>доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков</p>	%	<p>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</p>	да	да	да
4.2.	<p>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</p>	%	<p>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</p>	да	да	да
5.	<p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p>		<p>Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)</p>	да	да	да

5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлено частично/представлено в полном	0/0,5/1	да	да	да

		объеме				
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
7.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

услуг, от общего числа опрошенных							
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
	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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)				
1.							
1.1.	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)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического	доступно/ частично	1/0,5/0	да	да	нет	нет

	помещения	доступно /не доступно				
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да
2.	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)	<p>более 30 минут</p> <p>от 15 до 30 минут</p> <p>менее 15 минут</p>	<p>0</p> <p>0,5</p> <p>1</p>	нет	да	да

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных					да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			да	да	да
3.	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			да	да	да

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	да	да	да
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	нет

				показателя (в %), деленное на 100				
2.4.	мебелью, мягким инвентарем		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.6.	хранением личных вещей		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг,	%	от 0 до 1 балла;	да	да	нет

	удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100			
4.	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 менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да