Приложение 1
к протоколу № 1 от 23.12.2013

УТВЕРЖДЕН
Общественным Советом при министерстве социальной защиты населения Хабаровского края
23.12.2013 г. № 1

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень учреждений, участвующих в пилотном проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

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

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, применяются следующие подходы:

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на едином информационном портале www.bus.gov.ru и http://www. mszn27.ru;

при министерстве социальной защиты населения Хабаровского края (министерство), уполномоченном на проведение оценки качества работы учреждений, создается Общественный Совет (далее – Совет), в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, и составление рейтинга деятельности учреждений;

при учреждениях образуются попечительские советы с полномочиями по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждений и участия в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее - совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют представители общественных организаций и профессиональных сообществ;

при составлении рейтингов учреждений Совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с целевыми и ведомственными краевыми программами, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

независимые специализированные организации проводят по собственной инициативе социологические исследования, колл-опросы, он-лайн опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг,

размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов в сети Интернет на http://www.mszn27.ru;

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем он-лайн голосования в сети Интернет на http://www.mszn27.ru;

итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые в сети Интернет, учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Под учреждениями, для целей Порядка, понимаются краевые государственные бюджетные (казенные) учреждения государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере социального обслуживания населения.

Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются учреждения, финансирование деятельности которых осуществляется полностью за счет средств бюджета Хабаровского края.

Учреждения, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания за счет иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для их включения в систему оценки и формирования публичных рейтингов. Рейтинги данных организаций рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте дополнительным списком.

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется министерством.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

1. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - формирование Совета, который при необходимости ежегодно утверждает:

порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги;

перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы, в сфере социального обслуживания населения (приложение № 1);

критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы (приложение № 2)

проект опросного листа получателей социальных услуг (приложение № 3)

форму отчета общественных (попечительских) советов учреждений о значениях показателей и их оценке (приложение 4);

программу мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания.

II этап – формирование советов учреждений и осуществление мониторинга качества оказания социальных услуг:

- изучение показателей работы учреждения, рекомендованных Советом;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;
- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;

- размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;

- составление рейтинга учреждений;

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и краевых целевых программ;

- при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Совета и информацию о рейтингах на сайте http://www.mszn27.ru;

- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Совет ежегодно рассматривает необходимость пересмотра типов и перечня учреждений;

показателей оценки качества работы учреждений;

проекта формы анкет для опросов;

порядка проведения независимой оценки качества;

форм отчетов совета учреждения.

2. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении пилотного проекта устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

3. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений. По результатам пилотного проекта показатели по решению Совета могут быть изменены.

Совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

4. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

5. Размещение сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (год) ежегодно в срок до 1марта года,

следующего за отчетным.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

1. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

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

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания пожилых и инвалидов и в сфере материнства и детства;

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

3. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели 1-9 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 10-11 – по 5-бальной шкале.

Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

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

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) Министерство:

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

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

б) учреждения:

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

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

Приложение 1

Перечень учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы, в сфере социального обслуживания населения

НЕСТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский комплексный центр социального обслуживания населения";
2. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомольский-на-Амуре комплексный центр социального обслуживания населения № 1";
3. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомольский-на-Амуре центр социального обслуживания населения № 2";
4. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомльский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";
5. Краевое государственное бюджетное учреждение "Амурский комплексный центр социального обслуживания населения";
6. Краевое государственное бюджетное учреждение "Бикинский комплексный центр социального обслуживания населения";
7. Краевое государственное бюджетное учреждение "Богородский комплексный центр социального обслуживания населения";
8. Краевое государственное бюджетное учреждение "Ванинский комплексный центр социального обслуживания населения;
9. Краевое государственное бюджетное учреждение "Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения";
10. Краевое государственное бюджетное учреждение "Николаевский-на-Амуре комплексный центр социального обслуживания населения";
11. Краевое государственное бюджетное учреждение "Советско-Гаванский комплексный центр социального обслуживания населения";
12. Краевое государственное бюджетное учреждение "Солнечный комплексный центр социального обслуживания населения";
13. Краевое государственное бюджетное учреждение "Троицкий комплексный центр социального обслуживания населения";
14. Краевое государственное бюджетное учреждение "Чегдомынский комплексный центр социального обслуживания населения.

СТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1";
2. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2";
3. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомольский-на-Амуре дом-интернат для престарелых и инвалидов";
4. Краевое государственное казенное учреждение "Березовый дом-интернат

для престарелых и инвалидов";
5. Краевое государственное казенное учреждение "Вострецовский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
6. Краевое государственное бюджетное учреждение "Дормидонтовский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
7. Краевое государственное казенное учреждение "Иннокентьевский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
8. Краевое государственное казенное учреждение "Магинский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
9. Краевое государственное казенное учреждение "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
10. Краевое государственное бюджетное учреждение "Солнечный дом-интернат для престарелых и инвалидов";
11. Краевое государственное бюджетное учреждение "Черняевский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
12. Краевое государственное казенное учреждение "Хабаровский дом-интернат для умственно отсталых детей";
13. Краевое государственное казенное учреждение "Бикинский дом-интернат для умственно отсталых детей";
14. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский психоневрологический интернат";
15. Краевое государственное бюджетное учреждение "Горинский психоневрологический интернат";
16. Краевое государственное бюджетное учреждение "Николаевский-на-Амуре психоневрологический интернат";
17. Краевое государственное бюджетное учреждение "Эльбанский психоневрологический интернат".

КРАЕВЫЕ ДОМА ВЕТЕРАНОВ

1. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский специальный дом ветеранов № 1";
2. Краевое государственное бюджетное учреждение "Хабаровский специальный дом ветеранов № 2";
3. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомольский-на-Амуре специальный дом ветеранов";
4. Краевое государственное бюджетное учреждение "Переяславский специальный дом ветеранов";
5. Краевое государственное казенное учреждение "Уктурский специальный дом для одиноких престарелых".

КРАЕВЫЕ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

1. Краевое государственное казенное учреждение "Комсомольский-на-Амуре социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних";

2. Краевое государственное казенное учреждение "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних";
3. Краевое государственное казенное учреждение "Хорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних".

КРАЕВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

1. Краевое государственное бюджетное учреждение "Комсомольский-на-Амуре реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями";
2. Краевое государственное казенное учреждение "Бикинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"
3. Краевое государственное казенное учреждение "Советско-Гаванский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями";

КРАЕВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРИЮТЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ

1. Краевое государственное казенное учреждение "Аянский социальный приют для детей и подростков";
2. Краевое государственное казенное учреждение "Чумиканский социальный приют для детей и подростков";
3. Краевое государственное казенное учреждение "Хурбинский социальный приют для детей и подростков".

КРАЕВЫЕ ЦЕНТРЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ

1. Краевое государственное казенное учреждение "Хабаровский центр социальной помощи семье и детям";
2. Краевое государственное казенное учреждение "Амурский центр социальной помощи семье и детям";
3. Краевое государственное казенное учреждение "Ванинский центр социальной помощи семье и детям".

Приложение 2

Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы в сфере социального обслуживания

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

				опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (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
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (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
		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (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
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	- доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения	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

				(значение от 0 до 100%)	
		- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением) Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 – 9 баллов 0 – 10 баллов
6.	Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении	- Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 10 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенного персонала учреждения (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
		- доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11)	1 раз в год	Метод – анкетирование персонала Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенного персонала учреждения (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

*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 учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Приложение 3

Проект опросного листа получателей социальных услуг

Полное название учреждения 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 учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

		01						
1.	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения? (для определения показателя 2)	Очень хорошо информирован(а)	02 Хорошо информирован	03 Информирован	04 – слабо информирован	05 – Очень слабо информирован	06 Не информирован	07 Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3)	01 Очень комфортные	02 Комфортные	03 Скорее комфортные, чем не комфортные	04 Скорее не комфортные, чем комфортные	05 Не комфортные	06 Очень не комфортные	07 Затрудняюсь ответить
3	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4)	01 Доступны для всех	02 Доступны	03 Скорее доступны, чем не доступны	04 Скорее не доступны, чем доступны	05 Не доступны	06 Совсем не доступны	07 Затрудняюсь ответить
4	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное? (для определения показателя 5)	01 Очередь при получении услуг отсутствует	02 Очереди практически нет	03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	05 Вынужден постоянно находится в очереди	06 Период ожидания в очереди длительный	07 Затрудняюсь ответить
5	Считаете ли Вы персонал,	01 Высокий профессио-	02 Компетентен, дос-	03 Скорее компетен-	04 Скорее не компе-	05 Не компе-	06 Абсолютно не	07 Затрудня-

	оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6)	нализм и компетентность персонала	таточный уровень профессионализма	тен, чем не компетентен	тентен, чем компетентен	тентен	компетентен	юсь ответить
6	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7)	01 Да, всегда и в любой ситуации	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
7	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8)	Да, качество оказания услуг очень высокое	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
8	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
9	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
10	Что Вас не устраивает в работе учреждения?							
11	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:

1.При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.В рамках пилотного проекта при анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов» не менее 15 человек

Проект опросного листа персонала учреждения, оказывающего социальные услуги

Полное название учреждения

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

2. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

		01						
1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10)	Да, качество оказания услуг очень высокое	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 11)	01 Доступны для всех	02 Доступны	03 Скорее доступны, чем не доступны	04 Скорее не доступны, чем доступны	05 Не доступны	06 Совсем не доступны	07 Затрудняюсь ответить
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	02 Да	03 Скорее да	04 Скорее нет	05 Нет	06 Абсолютно нет	07 Затрудняюсь ответить
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета.	1. 2.						
5	Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?							
6	Вы хотели бы что-то добавить?							

3. При расшифровке показателей **в числителе** используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных
1. В рамках пилотного проекта при анкетном опросе использовать «стихийную выборку» – 10-30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)

Приложение 4

Отчет общественных (попечительских) советов учреждений о значениях показателей и их оценке (предоставляется в EXCEL)

(отчет утверждается протоколом совета учреждения)

Полное название учреждения, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показа-теля
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Показатель 8			
Показатель 9			
Показатель 10			
Показатель 11			
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 учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата

Подпись председателя Совета