Утверждено
протоколом заседания
Общественного совета при
Минсоцзащиты Республики Мордовия
от 25 марта 2015 г. № 6

Изменения, вносимые в Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Мордовия

1. Внести в Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Мордовия, утвержденный протоколом заседания Общественного совета при Минсоцзащиты Республики Мордовия от 27 мая 2014 г. № 4 (с изменениями, утвержденными протоколом заседания Общественного совета при Минсоцзащиты Республики Мордовия от 2 декабря 2014 г. № 5), изменения изложив его в новой редакции:

«Утвержден
протоколом заседания
Общественного совета при
Минсоцзащиты Республики Мордовия
от 27 мая 2014 г. № 4

Порядок
проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляемой с участием и на основе мнения Общественного совета, созданного при Министерстве социальной защиты населения Республики Мордовия (далее – Общественный совет).

2. Под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества организаций социального обслуживания (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

3. Участниками независимой оценки являются:

организации социального обслуживания;

Общественный совет;

граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;

всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

4. Независимая оценка в отношении организаций социального обслуживания проводится в обязательном порядке.

5. Для целей настоящего Порядка к организациям социального обслуживания относятся организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг в Республике Мордовия.

6. Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания включает в себя:

обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организациями социального обслуживания социальных услуг, в том числе в электронной форме;

формирование результатов оценки качества работы организаций социального обслуживания и рейтингов их деятельности.

7. Основными критериями независимой оценки являются:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

время ожидания предоставления социальной услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

удовлетворенность качеством оказания услуг.

Дополнительным критерием независимой оценки является:

уровень коррупции при оказании социальных услуг

8. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

2. Организация независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

9. Организацию проведения независимой оценки в сфере социальной защиты населения Республики Мордовия осуществляет Общественный совет, который:

определяет перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых Министерством социальной защиты населения Республики Мордовия (далее – Министерство) с оператором;

устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным настоящей Порядком общим критериям);

осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

представляет в Министерство результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

10. Основанием для начала работы по проведению независимой оценки является заседание Общественного совета, на котором принимается решение по формированию Перечня организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень организаций).

11. Перечни организаций определяются в соответствии с реестром поставщиков социальных услуг в Республике Мордовия с учетом форм социального обслуживания:

надомное социальное обслуживание,

полустационарное социальное обслуживание;

стационарное социальное обслуживание.

12. Решение Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается Председателем Общественного совета или его заместителем, председательствовавшим на заседании.

13. Решение о проведении независимой оценки принимается Министерством на основании протокола Общественного совета, с учетом критериев, указанных в пункте 7 настоящего Порядка.

14. Независимая оценка и формирование рейтингов организаций социального обслуживания проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

15. Министерство по результатам заключения государственного контракта оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также при необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

16. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 23 – 39 настоящего Порядка.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги и их интерпретация, размещаются в сети «Интернет», в течение трех рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

3. Показатели качества работы организаций социального обслуживания

17. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

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 исполнительной власти в сети «Интернет»);

наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

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.

2) 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;

доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

3) время ожидания предоставления социальной услуги:

доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;

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).

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания:

доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность

работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

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.

5) удовлетворенность качеством оказания услуг:

доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

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);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

6) уровень коррупции при оказании социальных услуг:

доля получателей социальных услуг, столкнувшихся с фактом коррупции в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.

18. Для расчета показателей, указанных в пункте 17 настоящего Порядка, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Мордовия и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп) получателей социальных услуг (Бланки интервью для проведения социологических опросов представлены в приложении 1, 2, 3 к настоящему Порядку).

Дополнительно с бланками интервью, представленными в приложении 1, 2, 3 к настоящему Порядку, заполняется анкета получателя социальных услуг согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок (Бланк наблюдения представлен в приложении 5 к настоящему Порядку).

19. В качестве дополнительных источников информации могут использоваться:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

информация общественных объединений;

информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений;

информация экспертного сообщества, рейтинговых агенств, средств массовой информации.

20. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 17 настоящего Порядка, организациям социального обслуживания с учетом особенностей их деятельности необходимо обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организации социального обслуживания и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания.

Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности организаций социального обслуживания, которая должная быть представлена гражданам-потребителям услуг, утверждается Министерством.

4. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

21. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется последовательно в 4 этапа.

22. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций в текущем периоде;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

23. На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно – правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, бланков интервью и бланков наблюдений.

24. На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществляются:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организаций социального обслуживания;

2) проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение социологического исследования (анкетирования);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

25. На четвертом «анализ и оценка качества работы учреждений» этапе обеспечивается:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания;

8) публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

5. Проведение социологического исследования (анкетирования)

26. Целью проведения социологического исследования (анкетирования) является определение степени удовлетворенности качеством услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, со стороны:

граждан, находящихся на надомном социальном обслуживании; граждан;

граждан, находящихся на стационарном социальном обслуживании;

граждан, находящихся на полустационарном социальном обслуживании.

27. Выборочная совокупность определяется на основании статистических данных предоставляемых Министерством организации – оператору. Методику расчета выборочной совокупности разрабатывает организация – оператор.

28. В социологическом опросе (анкетировании) используется способ бесповторной случайной выборки (один респондент заполняет анкету только один раз).

29. Респондентами являются лица, достигшие 18 летнего возраста и старше (являющиеся дееспособными).

30. Участие респондентов в социологическом исследовании (анкетировании) является добровольным.

6. Формирование публичных рейтингов качества оказания услуг организациями социального обслуживания

31. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания и публичные рейтинги их деятельности формируются по Перечню организаций, утверждаемым Общественным советом для проведения независимой оценки качества в очередном периоде, с выделением лучшей организации социального обслуживания соответствующего типа.

32. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются в соответствии с Перечнем организаций при наличии в нем не менее пяти учреждений.

33. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом.

34. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень организаций, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания Ик рассчитывается по следующей формуле:

$$Ик = \sum_{i=1}^{n} w_i \times k_i^{10}, \quad \text{где:}$$

k_i^{10} - значение показателя k_i по десятибалльной шкале;

W_i - значение весового коэффициента показателя k_i, при этом сумма всех весовых коэффициентов $\Sigma_{i+1}^{n} W_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются Общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i по десятибалльной шкале. При этом значения весовых коэффициентов устанавливаются с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,2
Время ожидания предоставления социальной услуги	0,05
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством оказания услуг	0,5
Уровень коррупции при оказании социальных услуг	0,05

35. Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале производится следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям социального обслуживания рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{мин}}{k_i^{макс} - k_i^{мин}} \times 10$$

, где:

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{макс}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{мин}$ - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям социального обслуживания рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{макс}}{k_i^{мин} - k_i^{макс}} \times 10$$

, где:

k_i – значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{мин}$ – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{макс}$ – максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей k_i в исходной единице измерения устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

36. Результаты формирования публичных рейтингов деятельности организаций социального обслуживания отражаются в соответствующем отчете (приложение 7 к настоящему Порядку).

37. Учитывая сформированные публичные рейтинги и количество набранных баллов, организации социального обслуживания группируются по уровню организации деятельности, согласно приложению 8 к настоящему Порядку.

7. Формирование организациями социального обслуживания планов мероприятий по улучшению качества услуг

38. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, поступившая в

Министерство от Общественного совета, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 календарных дней и учитывается при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

39. Рассмотрев представленную оператором информацию о проведении независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания и сформированных публичных рейтингов их деятельности Общественный совет осуществляет подготовку:

предложений об улучшении качества работы организаций социального обслуживания;

протокола по формированию организациями социального обслуживания, участвующими в проведении независимой оценки, планов мероприятий по улучшению качества работы.

40. Подписанный Председателем Общественного совета или его заместителем, председательствовавшим на заседании, протокол, направляется в Министерство для дальнейшей организации работы.

41. Получив подписанный протокол с предложениями об улучшении качества услуг, Министерство, в течение 15 рабочих дней, осуществляет подготовку соответствующего приказа о разработке организациями социального обслуживания планов мероприятий по улучшению качества работы и направление его в организации социального обслуживания.

42. В срок, установленный в приказе Министерства, организациями социального обслуживания осуществляется:

разработка проекта плана, характеризующего реализацию мероприятий, направленных на улучшение качества работы с указанием конкретных сроков достижения намеченных результатов (далее – планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением 9 к Порядку;

согласование разработанного проекта плана мероприятий с Министерством;

направление в Министерство согласованного и утвержденного плана мероприятий.

43. В плане мероприятий предусматриваются мероприятия, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

44. В течение 15 рабочих дней, со дня получения согласованных и утвержденных планов мероприятий, Министерство организует:

- опубликование представленной информации в сети «Интернет»;

- направление представленной информации в Общественный совет для рассмотрения.

8. Реализация организациями социального обслуживания разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы

45. Реализация организациями социального обслуживания разработанных планов мероприятий осуществляется в соответствии с указанными в них сроками.

46. Ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, организации социального обслуживания представляют в Министерство информацию о ходе реализации разработанных планов мероприятий.

47. В течение 15 рабочих дней, со дня получения от организаций социального обслуживания информации о ходе реализации планов мероприятий, Министерством осуществляется свод и обобщение представленной информации.

9. Контроль за ходом реализации организациями социального обслуживания разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы

48. Контроль за ходом реализации организациями социального обслуживания разработанных планов мероприятий по улучшению качества работы осуществляется Министерством.

49. Министерство вправе пересмотреть действующие показатели эффективности деятельности организаций социального обслуживания с учетом выполнения мероприятий, отраженных в разработанных планах по улучшению качества работы.

Приложение 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы организаций
социального обслуживания

Наименование организации-оператора

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.
ФИО интервьюера _____

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ НАДОМНОМ СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Бланк интервью

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, целью которого является определение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия. Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде после обработке на компьютере, без указания фамилий и адресов.

1. Укажите название района республики (района ГО Саранск) (*запишите*)**:**_____

2. Пол респондента (*не зачитывать!*):

1. Мужской
2. Женский

3. Ваш возраст (*количество полных лет*):_____

4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	При личном обращении	По телефону	На официальном сайте организации социального обслуживания
1. Удовлетворен	1	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3	3
4. Не удовлетворен	4	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5	5

5. Как долго вы ожидали предоставления социальной услуги (*учитывается время* ***с момента подачи заявления до момента зачисления на надомное социальное обслуживание*** *)***?**

(ОДИН вариант ответа)

1. До 5 рабочих дней
2. От 6 до 10 рабочих дней
3. Свыше 10 рабочих дней

6. Сколько времени Вы провели, ожидая своей очереди на прием к специалисту организации социального обслуживания для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (ОДИН вариант ответа)??

1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут

7. Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными (ОДИН вариант ответа)?

1. Да
2. Скорее да
3. Нет

4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

8. Что именно не устраивает Вас в условиях предоставления социальных услуг *(запишите)*? _____
_____

9. Насколько Вы удовлетворены уровнем компетентности, вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	Компетентность	Вежливость, доброжелательность, внимательность
1. Удовлетворен	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3
4. Не удовлетворен	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5

10. Как изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?

1. В лучшую сторону
2. Не изменилось
3. В худшую сторону
4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

11. Насколько Вы удовлетворены следующими условиями предоставления социальных услуг?

Вариант ответа	Порядок оплаты социальных услуг	Конфиденциальность предоставления социальных услуг	Периодичность прихода социальных работников на дом	Оперативность решения вопросов
1. Удовлетворен	1			
2. Скорее удовлетворен	2			
3. Скорее не удовлетворен	3			
4. Не удовлетворен	4			
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5			

12. Что именно не устраивает Вас в условиях предоставления социальных услуг (*запишите*)**?**_____
_____

13. Рекомендовали бы Вы родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, данную организацию социального обслуживания (ОДИН вариант ответа)?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам сталкиваться с проявлением коррупции при получении услуг?

1. Да
2. Нет→ ***переходите к предложениям и пожеланиям***
3. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***) → ***переходите к вопросу 16***

15. Вспомните, когда был последний такой случай (только ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА)?

1. В течение последней недели
2. От недели до месяца
3. От месяца до полугода
4. От полугода до года
5. Больше года

16. Какую сумму приблизительно Вы потратили на упомянутые цели в рублях_____

Предложения и пожелания респондента
по улучшению качества
предоставляемых социальных услуг:

_____
_____
_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2
к Порядку проведения
независимой оценки качества
работы организаций
социального обслуживания

Наименование организации-оператора

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.
ФИО интервьюера _____

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ СТАЦИОНАРНОМ СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Бланк интервью

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, целью которого является определение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия). Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде после обработке на компьютере, без указания фамилий и адресов.

1. Укажите наименование учреждения, в котором Вы проживаете (*запишите*)**:**_____

2. Пол респондента *(не зачитывать!)*:

1. Мужской
2. Женский

3. Ваш возраст (*запишите*)**:**_____

4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	При личном обращении	По телефону	На официальном сайте организации социального обслуживания
1. Удовлетворен	1	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3	3
4. Не удовлетворен	4	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5	5

5. Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными (ОДИН вариант ответа)?

1. Да
2. Скорее да
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

6. Как Вы оцениваете содержание помещения организации социального обслуживания и благоустройство территории, на которой она расположена?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	Содержание помещения организации социального обслуживания	Благоустройство территории
1. Хорошее	1	1
2. Скорее хорошее	2	2
3. Удовлетворительное	3	3
4. Не удовлетворительное	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5

7. Насколько Вы удовлетворены уровнем компетентности, вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	Компетентность	Вежливость, доброжелательность, внимательность
1. Удовлетворен	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3
4. Не удовлетворен	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5

8. Как изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания (ОДИН вариант ответа)?

1. В лучшую сторону
2. Не изменилось
3. В худшую сторону
4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

9. Насколько Вы удовлетворены следующими условиями предоставления социальных услуг?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Условия	1. Удовлетворен	2. Скорее удовлетворен	3. Скорее не удовлетворен	4. Не удовлетворен	5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать !***)
1. Жилое помещение	1	2	3	4	5
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
3. Питание	1	2	3	4	5
4. Мебель, мягкий инвентарь	1	2	3	4	5
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и	1	2	3	4	5

гигиенических услуг					
6. Хранение личных вещей	1	2	3	4	5
7. Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	1	2	3	4	5
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	1	2	3	4	5
9. Порядок оплаты социальных услуг	1	2	3	4	5
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
11. График посещения родственниками в организации социального обслуживания	1	2	3	4	5
12. Оперативность решения вопросов	1	2	3	4	5

10. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических)?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)
6. Не проводятся

11. Рекомендовали бы Вы родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, данную организацию социального обслуживания (ОДИН вариант ответа)?

6. Да
7. Скорее да
8. Скорее нет
9. Нет
10. Затрудняюсь ответить

12. Приходилось ли Вам сталкиваться с проявлением коррупции при получении услуг?

1. Да
2. Нет→ ***переходите к предложениям и пожеланиям***
3. Затрудняюсь ответить **(*не зачитывать!*)** → ***переходите к вопросу 14***

13. Вспомните, когда был последний такой случай (только ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА)?

1. В течение последней недели
2. От недели до месяца
3. От месяца до полугода
4. От полугода до года
5. Больше года

14. Какую сумму приблизительно Вы потратили на упомянутые цели в рублях_____

Предложения и пожелания респондента
по улучшению качества
предоставляемых социальных услуг:

_____
_____
_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы организаций
социального обслуживания

Наименование организации-оператора

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.
ФИО интервьюера _____

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ПОЛУСТАЦИОНАРНОМ СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Бланк интервью

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, целью которого является определение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия). Ваши ответы будут использованы только в обобщенном виде после обработке на компьютере, без указания фамилий и адресов.

1. Укажите наименование учреждения, в котором Вы получаете социальные услуги (*запишите*)**:**_____

2. Пол респондента *(не зачитывать!)*:

1. Мужской
2. Женский

3. Ваш возраст (*запишите*)**:**_____

4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	При личном обращении	По телефону	На официальном сайте организации социального обслуживания
1. Удовлетворен	1	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3	3
4. Не удовлетворен	4	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5	5

5. Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными (ОДИН вариант ответа)?

1. Да
2. Скорее да
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

6. Как Вы оцениваете содержание помещения организации социального обслуживания и благоустройство территории, на которой она расположена?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	Содержание помещения организации социального обслуживания	Благоустройство территории
1. Хорошее	1	1
2. Скорее хорошее	2	2
3. Удовлетворительное	3	3
4. Не удовлетворительное	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5

7. Как долго вы ожидали предоставления социальной услуги (*учитывается время* ***с момента подачи заявления до момента зачисления на полустационарное социальное обслуживание)*** **(ОДИН вариант ответа)?**

1. До 5 рабочих дней
2. От 6 до 10 рабочих дней
3. Свыше 10 рабочих дней

8. Сколько времени Вы провели, ожидая своей очереди на прием к специалисту организации социального обслуживания для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (ОДИН вариант ответа)?

1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут

9. Насколько Вы удовлетворены уровнем компетентности, вежливости, доброжелательности и внимательности работников организации социального обслуживания?

ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА В КАЖДОМ СТОЛБЦЕ

Вариант ответа	Компетентность	Вежливость, доброжелательность, внимательность
1. Удовлетворен	1	1
2. Скорее удовлетворен	2	2
3. Скорее не удовлетворен	3	3
4. Не удовлетворен	4	4
5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать!***)	5	5

10. Как изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания (ОДИН вариант ответа)?

1. В лучшую сторону
2. Не изменилось
3. В худшую сторону
4. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)

11. Насколько Вы удовлетворены следующими условиями предоставления социальных услуг?

Условия	1. Удовлетворен	2. Скорее удовлетворен	3. Скорее не удовлетворен	4. Не удовлетворен	5. Затрудняюсь ответить (***не зачитывать !***)
Жилое помещение	1	2	3	4	5
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
Питание	1	2	3	4	5
Мебель, мягкий инвентарь	1	2	3	4	5
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1	2	3	4	5
Хранение личных вещей	1	2	3	4	5
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение\	1	2	3	4	5
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	1	2	3	4	5
Порядок оплаты социальных услуг	1	2	3	4	5
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	1	2	3	4	5
Оперативность решения вопросов	1	2	3	4	5

12. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических) (ОДИН вариант ответа)?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен

5. Затрудняюсь ответить (не зачитывать!)
6. Не проводятся

13. Рекомендовали бы Вы родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, данную организацию социального обслуживания (ОДИН вариант ответа)?

11. Да
12. Скорее да
13. Скорее нет
14. Нет
15. Затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам сталкиваться с проявлением коррупции при получении услуг?

1. Да
2. Нет→ ***переходите к предложениям и пожеланиям***
3. Затрудняюсь ответить **(*не зачитывать!*)** → ***переходите к вопросу 16***

15. Вспомните, когда был последний такой случай (только ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА)?

1. В течение последней недели
2. От недели до месяца
3. От месяца до полугода
4. От полугода до года
5. Больше года

16. Какую сумму приблизительно Вы потратили на упомянутые цели в рублях_____

Предложения и пожелания респондента
по улучшению качества
предоставляемых социальных услуг:

_____
_____
_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 4
к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

Анкета получателя социальных услуг[1]

1. Ф.И.О. получателя социальных услуг_____
_____.

2. Субъект Российской Федерации[2] _____.

3. Контактные данные получателя социальных услуг[3] _____.

4. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»?

а) да; **б)** нет; **в)** комментарий;

5. Вы получаете социальные услуги:

а) за плату; **б)** бесплатно;

6. Форма получения социального обслуживания:

а) стационарная; **б)** полустационарная; **в)** на дому;

7. Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?
а) да; **б)** нет[4];

1) не нравится качество предоставления социального обслуживания **(да/нет)**;
2) не созданы комфортные условия предоставления социальных услуг и доступность их получения **(да/нет)**;
3) длительное время ожидания предоставления социальной услуги **(да/нет)**;
4) отсутствует доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; **(да/нет)**

8. Есть ли трудности при получении социальных услуг? **а)** да **б)** нет

---

[1] При заполнении анкеты подчеркивается выбранный вариант ответа, при необходимости пишется комментарий
[2] Указывается субъект Российской Федерации в котором проживает получатель социальных услуг
[3] Указывается номер телефона, e-mail.
[4] Выбранный вариант подчеркнуть

Приложение 5
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы организаций
социального обслуживания

Наименование организации-оператора

БЛАНК НАБЛЮДЕНИЯ

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации социального обслуживания:_____
_____

Адрес организации социального обслуживания:_____

Режим работы (ЗАПИШИТЕ**):**

День недели	Время приема заявителей	Перерыв
Пн	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Вт	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Ср	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Чт	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Пт	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Сб	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.
Вс	С _____ч. до _____ ч.	С _____ч. до _____ ч.

Дата заполнения: _____
Время заполнения:
НАЧАЛО: _____часов_____минут
ОКОНЧАНИЕ: _____ЧАСОВ_____МИНУТ

ФИО эксперта: _____

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Информационные стенды организации социального обслуживания содержат следующую информацию: *(отметьте все имеющееся)*

Перечень размещаемой информации	Да	Нет
1. О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1	2
2. О структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	1	2
3. О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	1	2
4. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	2
5. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка;	1	2
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);	1	2

2. Укажите наличие дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)

Способ взаимодействия	Да	Нет
1.Телефон	1	2
2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2

3. Укажите количество результативных телефонных звонков в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации (общее количество контрольных звонков – 3) _____

4. Укажите количество результативных обращений в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» (общее количество контрольных обращений – 3) _____

5. Укажите возможные варианты направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

Варианты	Да	Нет
1. Лично в организацию социального обслуживания	1	2
2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1	2
3. По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1	2

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (отметьте возможные варианты)

Варианты	Да	Нет
1. В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1	2
2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1	2
3. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1	2

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения[1]

1. Оцените 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 по следующим параметрам

Оцениваемые параметры	Вариант оценки		
	Оборудовано / доступно	Частично оборудовано / доступно	Не оборудовано / не доступно
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)	1	2	3
2. Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1	2	3
3. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»	1	2	3

Оцениваемые параметры	Вариант оценки	
	Оборудовано / доступно	Не оборудовано / не доступно
1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1	2

2. Укажите наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

1. Да
2. Нет

[1] Применяется только для оценки организаций стационарной и полустационарной формы социального обслуживания

Приложение 6
к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

Показатели независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1. 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 исполнительной власти в «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)		да	да	да
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	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 – 7 баллов; 0,8 – 0,89 – 8 баллов; 0,9 – 0,99 – 9 баллов; 1 – 10 баллов	Анализ сайта www.bus.gov.ru Формирование рейтинга «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» осуществляется по	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
				состоянию на текущую дату проведения независимой оценки			
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%	0 – 0 баллов 0,3 – 3 балла 0,6 – 6 баллов	Анализ сайта организации социального обслуживания На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» размещена информация только по одному из пунктов части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» размещено от 2 до 3 пунктов части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» размещено от 4 до 7	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
		от 60 до 90% от 90 до 100%	0,9 – 9 баллов 1 – 10 баллов	пунктов части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» размещено от 8 до 11 пунктов части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 де кабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» размещено от 12 до 13 пунктов части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»			
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	да/нет	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	организации, размещение ее в брошюрах, буклетах						
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Анализ сайтов организаций социального обслуживания	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 – 10 баллов; 0 – 0 баллов		да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Анализ сайтов организаций социального облуживания	да	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 – 4.2)		да	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов;	Бланк наблюдения Общее количество результативных звонков в организацию социального обслуживания * 100% / общее количество	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	контрольных звонков в организацию социального обслуживания[6]			
4.2.	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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк наблюдения Общее количество результативных обращений в организацию социального обслуживания * 100% / общее количество контрольных обращений в организацию социального обслуживания[7]	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 – 5.3)		да	да	да
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	да
5.3.	по телефону/на «горячую линию»	возможность	1 – 10 баллов;	Бланк наблюдения	да	да	да

[6] Общее количество контрольных звонков в организацию социального обслуживания – 3.
[7] Общее количество контрольных обращений в организацию социального обслуживания –3.

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	имеется/ отсутствует	0 – 0 баллов				
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/ представлена частично/ представлена в полном объеме	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения Анализ официальных сайтов организаций социального обслуживания	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения Анализ официального сайта уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	да	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг,	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл;	Бланк интервью	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	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		20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
1.	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.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц,	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	использующих для передвижения кресла-коляски)						
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1 – 10 баллов; 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	наличие/отсутствие видео-информаторов: 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов; наличие/отсутствие аудио-информаторов: 0,5 – 5 баллов; 0 – 0 баллов;	Бланк наблюдения	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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов;	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			100 – 10 баллов				
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1 – 10 баллов; 0 – 0 баллов	Бланк наблюдения	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Анализ данных	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее * 100% / общее количество опрошенных получателей	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
				социальных услуг			
3. 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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 – 0 баллов 0,5 – 5 баллов 1 – 10 баллов	Бланк интервью Сумма общего времени ожидания приема к специалисту / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	нет	да	да
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость. компетентность работников организаций социального обслуживания							
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла;	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг (либо их родственников), которые	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов;	Анализ данных Количество работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	общего числа работников		90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года * 100% / общее число работников организации социального обслуживания			
5. 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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	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	Бланк интервью	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
2.1.	жилым помещением	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных жилым помещением в организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.3.	питанием	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов;	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания в организации социального обслуживания* 100% /	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемого мягкого инвентаря (мебели)* 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла;	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей *	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	0 – 9 – 0 баллов;	Количество получателей	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов;	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания * 100% / общее количество опрошенных получателей	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	социальных услуг			
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов * 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов;	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
			60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	групповой характер (оздоровительных, досуговых)* 100% / общее количество опрошенных получателей социальных услуг			
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 баллов 0,5 – 5 баллов 1 – 10 баллов	Анализ данных Количество жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном период * 100 / общее количество получателей социальных услуг в отчетном периоде	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	%	0 – 9 – 0 баллов; 10 – 19 – 1 балл; 20 – 29 – 2 балла; 30 – 39 – 3 балла; 40 – 49 – 4 балла; 50 – 59 – 5 баллов; 60 – 69 – 6 баллов; 70 – 79 – 7 баллов; 80 – 89 – 8 баллов; 90 – 99 – 9 баллов; 100 – 10 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании * 100 / общее количество опрошенных получателей	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Комментарии	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
				социальных услуг			
6. Показатели, характеризующие уровень коррупции в организации социального обслуживания							
1.	Доля получателей социальных услуг, столкнувшихся с фактом коррупции в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	0 – 10 баллов; 1– 9 – 9 баллов; 10 – 19 – 8 баллов; 20 – 29 – 7 баллов; 30 – 39 – 6 баллов; 40 – 49 – 5 баллов; 50 –59 – 4 балла; 60 – 69 – 3 балла; 70 – 79 – 2 балла; 80 – 89 – 1 баллов; 90 – 100 – 0 баллов	Бланк интервью Количество получателей социальных услуг, которые столкнулись с фактом коррупции в учреждении * 100 / общее количество опрошенных получателей социальных услуг	да	да	да

Приложение 7
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы организаций
социального обслуживания

Отчет формирования публичных рейтингов деятельности учреждений
(утверждается протоколом Общественного совета)

Рейтинг	Наименование организации социального обслуживания	Интегральная оценка
1	2	3

Приложение 8
к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

Уровни организации деятельности организаций социального обслуживания исходя из количества набранных баллов

Надомная форма социального обслуживания	
Уровень деятельности учреждения	**Необходимое количество баллов**
Деятельность учреждения организована на «должном уровне»	0,75 - 1
«Удовлетворительная» организация работы учреждения	0,4 – 0,74
«Не удовлетворительная» организация работы учреждения	до 0,39
Полустационарная форма социального обслуживания	
Уровень деятельности учреждения	**Необходимое количество баллов**
Деятельность учреждения организована на «должном уровне»	0,75 - 1
«Удовлетворительная» организация работы учреждения	0,4 – 0,74
«Не удовлетворительная» организация работы учреждения	до 0,39
Стационарная форма социального обслуживания	
Деятельность учреждения организована на «должном уровне»	0,75 - 1
«Удовлетворительная» организация работы учреждения	0,4 – 0,74
«Не удовлетворительная» организация работы учреждения	до 0,39

Приложение 8
к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

Примерная форма

План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания: _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат