

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы учреждений социального
обслуживания Республики Адыгея

1. Общие положения

1.1. Порядок независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, распоряжения Кабинета Министров Республики Адыгея от 11 июня 2013 года №154-р и приказа Министерства труда и социального развития от 1 июля 2013 года № 134.

1.2. Порядок разработан с целью совершенствования качества управления учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея, в том числе в вопросах повышения качества социального обслуживания.

1.3. Порядок определяет единые требования к оценке качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея с учетом мнений органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждений и общественного мнения о деятельности учреждений социального обслуживания и получения социальных услуг.

1.4. Порядок разработан на основе принципов:

- объективности;
- практической направленности;
- системности;
- достоверности;
- комплексности.

1.5. Внедрение Порядка позволяет:

- своевременно (на уровне процесса) выявлять негативные факторы, влияющие на качество социального обслуживания;
- выявлять причины низкого качества социального обслуживания;
- определять результативность деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;
- принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.

1.6. Порядок предусматривает оценку процесса оказания социальных услуг населению и оценку результатов деятельности учреждения в целом.

2. Критерии оценки эффективности работы учреждений социального
обслуживания

2.1. Порядок устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (Приложение № 1):

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
 - Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;
 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
 - Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.
- 2.2. Оценивание показателей по каждому из критериев осуществляется по балльной системе.

3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания

3.1. В течении года члены Общественного совета проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.

3.2. Все члены Общественного совета направляют результаты средней оценки эффективности деятельности учреждения по своим направлениям в общественный совет один раз в год.

3.3. Расчет сводной независимой оценки работы учреждения социального обслуживания осуществляется путем суммирования показателей по каждому из критериев оценки и деления полученной суммы на количество критериев.

3.4. На основе сводной независимой оценки работы учреждений социального обслуживания формируется рейтинг учреждений.

3.5. Рейтинг учреждений социального обслуживания формируется по трем группам:

- 1 группа – комплексные центры социального обслуживания населения в Республике Адыгея;
- 2 группа – стационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея;
- 3 группа – полустационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея.

3.6. Сводная независимая оценка деятельности учреждений социального обслуживания формируется по форме согласно Приложению № 2.

3.7. На основании рейтинга общественный совет направляет в Министерство труда и социального развития Республики Адыгея:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.8. Министерство труда и социального развития Республики Адыгея:

- 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 при оценке эффективности работы их руководителей.

3.9. Учреждения социального обслуживания:

- разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с Министерством труда и социального развития Республики Адыгея;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на сайте Министерства труда и социального развития Республики Адыгея и обеспечивают их выполнение.

**Критерии независимой оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стандартной формы обслуживания	полустандартной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «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	от 0 до 1	да	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на	менее чем на 10%	0	да	да	да

	официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному 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»	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0,3 0,6 0,9 1				
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	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	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	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)	да	да	да	да

				показателей 4.1-4.2)			
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
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		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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	1/0	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»		возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания		возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:			Максимальное значение 3 балла (сумма значений)	да	да	да

					показателей 6.1-6.3)				
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да			да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да			да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да			да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да			да
II. Показатели, характеризующие комфортность 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-		Максимальное значение 4 балла						

	инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		(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, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

		расписании					
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да	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 0,5 1	нет	да	да	да

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

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

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников			от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
----	---	--	--	---	----	----	----

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

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

					значение показателя (в %), деленное на 100				
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.6.	хранением личных вещей		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания		%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом		%		от 0 до 1 балла; значение показателя	нет	нет	да	

2.13.	оперативностью решения вопросов	%					да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%					да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социальных услуг, предоставленных социальным получателям	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистри- ровано					да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%					да	да

Приложение № 2

Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея

№	Показатели	Учреждения социального обслуживания	
		Комплексные центры социального обслуживания населения в Республике	Стационарные учреждения
			Полустационарные учреждения

	Адыгея	Адыгея				социального обслуживания Республики Адыгея				социального обслуживания Республики Адыгея			
И. 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 помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):												
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»												
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», утвержденному 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»						
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах						
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению						
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):						
3.1.	телефон						
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»						
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:						
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков						
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						

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)																		
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения																		
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения																		
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения																		
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных																		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания																		
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг																		
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																		
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги																			

	от общего числа работников																			
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных																			
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:																			
2.1.	жилым помещением																			
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг																			
2.3.	питанием																			
2.4.	мебелью, мягким инвентарем																			
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг																			
2.6.	хранением личных вещей																			
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением																			
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования																			
2.9.	порядком оплаты социальных услуг																			
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг																			
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания																			
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом																			
2.13.	оперативностью решения вопросов																			
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых																			

	мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных																					
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):																					
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных																					
	Средняя оценка качества																					