

Утвержден решением Общественного совета  
при Министерстве социальной защиты населения Тверской области  
от «22» апреля 2015 года  
(протокол № 2 от 22 апреля 2015 года)

**ПОРЯДОК**  
**проведения независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания Тверской области**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тверской области разработан в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»
- Письмо Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации N211-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 года «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июня 2014 года N2 425н «Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 года №1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886 «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»

2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тверской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации в 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.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Тверской области, других организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля Тверской области в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.

5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Тверской области, организуемая общественным советом при Министерстве социальной защиты населения Тверской области проводится в отношении организаций, занимающих верхние позиции рейтинга 1 раз в 3 года, средние позиции рейтинга - 1 раз в 2 года, занимающих нижние позиции рейтинга - ежегодно.

6. Независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания проводится на основании критериев в соответствии с Приложением 1 к настоящему порядку

7. Общественный совет по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

- определяет перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
- устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным общим критериям);
- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

- представляет соответственно в Министерство социальной защиты населения Тверской области результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

8. Организацией-оператором по проведению независимой оценки в соответствии с договором безвозмездного оказания услуг является Тверской государственный университет.

9. Сбор информации об организациях социального обслуживания проводится в 3-4 квартале текущего года. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая также в форме открытых данных.

10. Сбор информации об организациях социального обслуживания осуществляется следующими способами:

- Анализ сайтов организаций социального обслуживания;
- Анализ результатов оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, проводимой Министерством социальной защиты населения Тверской области;
- Анализ результатов посещения учреждений членами общественного совета при Министерстве социальной защиты населения Тверской области;
- Проведение и анализ опроса граждан, а также в интересах обслуживаемых граждан (при недееспособности, а также в интересах детей) опроса членов попечительских советов, родственников получателей социальных услуг, представителей органов системы профилактики;
- Анализ результатов интернет-опросов;
- Анализ результатов дозвона в учреждения по принципу «тайный покупатель».

11. Рекомендуемый перечень вопросов для проведения опроса граждан установлен Приложением 2 к настоящему порядку.

12. В случае неполной или недостоверной размещенной информации на сайте организации организация-оператор осуществляет сбор информации о деятельности организации путем направления запросов в Министерство социальной защиты населения Тверской области с указанием причин запроса.

13. Анализ результатов полученной информации осуществляется организацией-оператором в срок не позднее 1 декабря текущего года и направляется председателю общественного совета при Министерстве социальной защиты населения Тверской области в виде текстовой информации и сводной рейтинговой таблицы.

14. Общественный совет при Министерстве социальной защиты населения Тверской области проводит оценку представленных материалов и утверждает рейтинг учреждений социального обслуживания Тверской области и направляет информацию о результатах независимой оценки в Министерство социальной защиты населения Тверской области

15. Поступившая соответственно в Министерство социальной защиты населения Тверской области информация о результатах независимой оценки ка-

чества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

16. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

- Министерством социальной защиты населения Тверской области на официальном сайте
- организацией-оператором на сайте организации;
- учреждениями социального обслуживания на сайте учреждений.

17. Министерство социальной защиты населения Тверской области и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг. Результаты интернет-опросов учитываются при анализе результатов опросов.

18. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				Стационарной формы обслуживания	Полустационарной формы обслуживания	Надомной формы обслуживания
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
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 - есть «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 официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на офици-	нее чем на 10%  от 10 до 30%	0  0,3	да	да	да

	альном 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»	от 30 до 60%  60 до 90%  90 до 100%	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
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да
4	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	контрольных звонков					
4.2	социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контролируемых 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 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	0/0,5/1	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да

7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
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, 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	ступни/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	ступно/ 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	%	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



	живания					
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% штатных единиц, установленных в штатном расписании	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>						
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 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут  от 15 до 30 минут  менее 15 минут	  0,5  1	нет	да	Да
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		0 до 1 балла; значение показателя (%), деленное на 100	да	да	да

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		0 до 1 балла; значение показателя (%), деленное на 100	да	да	да
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	0 до 1 балла; значение показателя (%), 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	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	питанием	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	0 до 1 балла; значение	да	да	нет

			показателя (в %), деленное на <b>100</b>			
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	<b>0</b> до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на <b>100</b>	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 %	%	да от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг	более 5 жалоб  менее 5 жалоб	0  0,5	да	да	да

	(в течение года):					
	организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	люб не зарегистрировано	1			
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

## Перечень рекомендуемых вопросов для опроса граждан

1. Считаете ли вы условия оказания услуг доступными?
2. Считаете ли вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, хорошим?
3. Как долго вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания?
4. 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:
  - Более 30 минут
  - От 15 до 30 минут
  - Менее 15 минут
5. Как вы оцениваете доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания:
  - Высокая
  - Не всегда высокая
  - Низкая
6. Как вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
  - Высокая
  - Не всегда высокая
  - Низкая
7. Как вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?
8. Удовлетворены ли вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе:
  - жилыми помещениями
  - наличием оборудования для предоставления социальных услуг
  - питанием
  - мебелью, мягким инвентарем
  - предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
  - оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
  - санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
  - порядком оплаты социальных услуг
  - конфиденциальностью предоставления социальных услуг
  - графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

- периодичностью прихода социальных работников на дом
9. Удовлетворены ли вы оперативностью решения вопросов?
10. Удовлетворены ли вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?
- 11 Будете ли вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?