

Приказ Минтруда России №391а от 30 августа 2013 г.

«О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (далее – Методические рекомендации), согласно приложению.

2. Департаменту демографической политики и социальной защиты населения (О.В.Самарина) и Департаменту комплексного анализа и прогнозирования (В.Ф. Колбанов) осуществлять методическое и информационное сопровождение деятельности по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

3. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации:

применять Методические рекомендации при проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания;

осуществлять мониторинг введения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, в соответствии с приказом Минтруда России от 31 мая 2013 г. № 234а.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации А.В. Вовченко.

Министр М.А. Топилин

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее соответственно – организации социального обслуживания, Методические рекомендации), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (далее – независимая оценка), а также оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки (далее – общественные советы).

2. Под независимой оценкой в целях Методических рекомендаций понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы 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:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;

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

организации социального обслуживания;

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

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

4. Под организациями социального обслуживания для целей Методических рекомендаций понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

5. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

6. К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания, относятся: комплексные центры социального обслуживания населения; территориальные центры социальной помощи семье и детям; центры социального обслуживания; социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних; центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социальные приюты для детей и подростков; центры психолого-педагогической помощи населению; центры экстренной психологической помощи по телефону; центры (отделения) социальной помощи на дому; дома ночного пребывания; специальные дома для одиноких престарелых; стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками); геронтологические центры, а также иные учреждения социального обслуживания населения.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для

проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень).

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

8. Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на проведение независимой оценки (далее – Уполномоченный орган), на который возлагается:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

9. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом формируется общественный совет.

10. Общественные советы:

- формируют Перечни;
- определяют критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания;

- устанавливают порядок проведения независимой оценки организаций социального обслуживания на основании принятых показателей качества работы организаций социального обслуживания, с учетом пунктов 21 и 22 Методических рекомендаций;

- организуют работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

- направляют в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой

оценки, улучшению качества работы организаций социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них;

осуществляют иные функции, определяемые Уполномоченным органом в положении об общественном совете.

11. Состав общественного совета формируется из числа представителей всероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере социального обслуживания, образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций, других заинтересованных организаций и независимых экспертов. При формировании состава общественного совета необходимо обеспечить представительство от общественных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих социальные услуги в учреждениях. При этом следует обеспечить отсутствие конфликта интересов в отношении членов общественного совета.

12. Уполномоченный орган обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет».

13. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, он-лайн трансляций заседаний, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период.

14. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации домашнего социального обслуживания);

видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;

видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;

категорий получателей социальных услуг.

15. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются в соответствии с Перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций социального обслуживания, а также рекомендациями, предусмотренными пунктом 14 Методических рекомендаций.

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

17. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять не реже одного раза в год.

18. Уполномоченный орган определяет организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Уполномоченный орган обеспечивает участие общественных советов в определении организации-оператора.

19. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 28-33 Методических рекомендаций.

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

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

20. Независимую оценку могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее – иные организации, осуществляющие независимую оценку).

Результаты независимой оценки, проведенной иными организациями, осуществляющими независимую оценку, подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Уполномоченный орган иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети

«Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Уполномоченный орган.

21. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%)

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

22. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 21 Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

23. Для расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать 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 субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей социальных услуг;

работников организаций;
руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

24. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

25. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, организациям социального обслуживания с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организации социального обслуживания, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением № 1 к Методическим рекомендациям, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания, средствах массовой информации, сети «Интернет».

26. Информацию о деятельности организации социального обслуживания рекомендуется размещать на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

27. Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

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

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня 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.

29. 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, анкет (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания приведен в приложении № 2 к Методическим рекомендациям).

30. На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

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 организации;

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 анкетирования (опросов);

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

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

31. На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе рекомендуется обеспечить:

- 1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации 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) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

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

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень, 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 $И_k$ рассчитывается по следующей формуле:

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

k_i^{10} – значение показателя k_i по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении № 3 к Методическим рекомендациям);

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i по десятибалльной шкале в соответствии с

приложением № 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	0,55

33. Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить 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 рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\min}}{k_i^{\max} - k_i^{\min}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

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

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

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

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

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

$k_i^{\text{макс}}$ - 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.

34. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией социального обслуживания - оператором Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

35. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

36. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 4 к Методическим рекомендациям.

37. Организации социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

38. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать 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.

39. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций 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.

Приложение № 1
к методическим рекомендациям
по проведению независимой оценки качества
работы организаций, оказывающих социальные
услуги в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 2013 г. №

**Перечень информации и документов,
рекомендуемых к размещению организациями социального
обслуживания на информационных стендах,
в средствах массовой информации, сети «Интернет»**

1. Информация:

а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии);

б) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

в) о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

г) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о руководителе организации социального обслуживания, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при их наличии);

е) о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

з) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет

средств физических и (или) юридических лиц;

и) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

л) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы организации социального обслуживания.

2. Документы:

а) копия устава организации социального обслуживания;

б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями);

в) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы организации социального обслуживания;

г) копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

д) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;

е) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 2
к методическим рекомендациям по проведению
независимой оценки качества
работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере
социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 2013 г. №

Примерный образец

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в организациях социального обслуживания**

(в зависимости от типа организации социального обслуживания)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- ☐ впервые
- ☐ повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- ☐ хорошо информирован (а)
- ☐ слабо информирован (а)
- ☐ не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- ☐ полностью
- ☐ частично

☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)_____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- ☐ да
☐ нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- ☐ да, всегда и в любой ситуации
☐ скорее, нет
☐ абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- ☐ очередь на получение услуг отсутствует
☐ незначительный период пребывал (а) в очереди
☐ период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяет

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)_____

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- ☐ да
☐ нет
☐ пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ

В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Приложение 3
к методическим рекомендациям
по проведению независимой
системы оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от 2013 г. №

Перечень показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=10)
Открытость и доступность информации об организации:		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7
2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8
4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:		
1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	10
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10

3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:		
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:		
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:		
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10
2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	Официальная статистика	10

5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8
6) удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8

Приложение 4
к методическим рекомендациям по проведению
независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания населения,
утвержденным приказом Минтруда России
от 2013 г. №

Форма

План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального
обслуживания: _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия