

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

УТВЕРЖДЕН

протоколом Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания от 28 декабря 2015 года № 5

ПОРЯДОК

проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.07.2014 № 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», приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края 19.07. 2013 № 825 «Об Общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги», с приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

1.2. Настоящий порядок определяет механизм проведения независимой системы оценки качества оказания услуг (далее – НОК) организациями социального обслуживания Краснодарского края (далее – организации), критерии и показатели качества работы организаций, этапы проведения НОК, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и перечень организаций, общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг о качестве работы организаций.

1.3. НОК осуществляется Общественным советом по формированию независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет).

1.4. Независимая оценка качества работы организаций проводится в обязательном порядке в отношении государственных организаций,

оказывающих социальные услуги. НОК проводится в отношении организаций, осуществляющих свою деятельность более года. Под организациями, для целей порядка, понимаются краевые государственные бюджетные (казенные) организации государственной формы собственности, созданные для оказания услуг в сфере социального обслуживания населения. НОК

1.5. Общественный совет участвует в выборе организации-оператора.

1.6. Организация-оператор осуществляет сбор, обобщение, и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы; проводит опросы и анкетирование о качестве услуг, а также представляет информацию о результатах мониторинга качества оказания услуг организациями социальной сферы, проект рейтингов их деятельности в Общественный совет.

1.7. Проведение НОК и формирование рейтинга организаций осуществляется не чаще одного раза в год и не реже чем 1 раз в три года.

1.8. Результаты проведения НОК направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг открытостью и доступностью информации о качестве оказания услуг организациями, в том числе путем формирования рейтингов организаций, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;
- определение результативности деятельности организаций и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации деятельности организаций с учетом проведенной НОК;
- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций.

1.9. По итогам проведения НОК Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

1.10. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы по согласованию с министерством социального развития и семейной политики Краснодарского края и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

2. Критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания

НОК организаций социального обслуживания проводится на основании критериев и показателей качества, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих

общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также на основании дополнительных критериев, утвержденных Общественным советом.

2.1. Дополнительные критерии НОК организациями социального обслуживания, включают следующие показатели:

2.1.1. Участие во Всероссийских и краевых социально значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания (неучастие - 0 баллов / участие - 1 балл).

2.1.2. Благоустройство, озеленение, эстетическое состояние территории и внутренних помещений организаций социального обслуживания (отсутствие – 0 баллов / наличие - 1 балл).

2.1.3. Внедрение новых форм методик, технологий социального обслуживания (отсутствие – 0 баллов / наличие - 1 балл).

2.1.4. Исполнение отдельных поручений министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края (участие в краевых мероприятиях, пилотных проектах, организации и проведении семинаров и т.д.) (неучастие – 0 баллов / участие - 1 балл).

2.1.5. Соблюдение сроков повышения квалификации работников организаций социального обслуживания, непосредственно оказывающими социальные услуги (менее 75% - 0 баллов, от 75% до 85% - 0,5 баллов, не менее 85 % - 1 балл).

2.1.6. Соотношение проведенной специальной оценки условий труда к общему количеству рабочих мест, подлежащих специальной оценке условий труда (менее 85% - 0 баллов, от 85% до 89% - 0,5 баллов, более 90 % - 1 балл).

2.1.7. Наличие замечаний, предоставлений со стороны надзорных органов, допущенных в результате ненадлежащего исполнения должностных обязанностей руководителя организации социального обслуживания и (или) работников организации (наличие неисполненных замечаний – 0 баллов; наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками - 0,5 баллов; отсутствие предписаний - 1 балл).

2.1.8. Своевременное предоставление информационных материалов на сайт министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края и www.bus.gov.ru (отсутствие – 0 баллов/наличие - 1 балл).

2.1.9. Количество нарушений по мониторингу эффективности деятельности организаций социального обслуживания Краснодарского края в сфере обеспечения безопасности (-0,1 балл за каждое нарушение, при отсутствии нарушений 1 балл).

2.1.10. Наличие документально оформленной внутренней системы контроля организации социального обслуживания (отсутствие – 0 баллов/наличие - 1 балл).

2.1.11. Оформление в установленном порядке документов, подтверждающих регистрацию вещных прав на объекты недвижимости и земельные участки (имеются неоформленные – 0 баллов/оформлены все объекты недвижимости и земельные участки - 1 балл).

2.1.12. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в СМИ (отсутствие – 0 баллов/наличие - 1 балл).

2.1.13. Доля социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, признанных в результате независимой оценки качества их предоставления, доступными для инвалидов (от общего числа предоставляемых социальных услуг (от 0 до 1 балла делённое на 100%).

3. Этапы проведения НОК организаций социального обслуживания

3.1. НОК показателей качества работы организации проводится последовательно в 4 этапа.

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

определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций;

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

3.1.2. На втором «подготовительном» этапе:

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;

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 анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания приведен в Приложениях № 1-3 к Порядку).

3.1.3. На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществляется: дополнительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организации социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

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

сбор статистических данных;
 проведение анкетирования (опросов);
 проведение групповых опросов;
 проведение индивидуальных опросов;
 проведение экспертных опросов;
 проведение интервьюирования;
 независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
 формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

3.1.4. На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций» этапе обеспечивается:

систематизация выявленных проблем деятельности организации;
 сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций;

анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

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

расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга;

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

публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

4. Алгоритм проведения НОК работы организаций социального обслуживания

4.1. Общественный совет определяет ответственных исполнителей для проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания на основании настоящего Порядка.

4.2. Оценка качества работы организаций проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

4.3. Расчет сводной НОК оказания услуг организациями социального обслуживания производится по формуле:

$$MQ = \text{SUM } Qi + N,$$

где:

- MQ – среднее количество баллов;

- Qi – количество баллов по каждому из показателей критерия;

- N – количество баллов по дополнительным критериям.

4.4. На основании сводной таблицы НОК оказания услуг организациями социального обслуживания формируется рейтинг организаций. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, далее учреждения разбиваются на три номинально равнозначные группы, с первого по третье место.

5. Формирование публичных рейтингов деятельности организаций

5.1. НОК организаций и публичные рейтинги их деятельности комплектуются по формам социального обслуживания, утвержденные Общественным советом (Приложение № 4).

5.2. Публичные рейтинги включают:

- рейтинг организаций с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания;
- рейтинг организаций по формам социального обслуживания, с выделением лучшей группы.

Общественный совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций оценить работу каждой организации. В этих целях Общественный совет может добавить к оценочному баллу организации от 1 до 5 баллов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к порядку проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, находящихся в ведении министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края

(форма социального обслуживания стационар)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

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

При этом не нужно указывать свое имя, так как личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

- 1. Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания в которой получаете социальные услуги?**
 - Удовлетворяет в полной мере
 - Не удовлетворяет (указать причину) _____

- 2. На Ваш взгляд условия оказания услуг доступны для маломобильных групп получателей социальных услуг?**
 - Да
 - Нет

- 3. Как Вы можете оценить благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?**
 - Хорошее
 - Неудовлетворительное (указать причину) _____

- 4. Работники организации социального обслуживания предоставляющие Вам услуги доброжелательны, вежливы, внимательны?**
 - Да
 - Нет

5. Вы удовлетворены компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?

- Полностью удовлетворен
 - Не удовлетворен (указать причину)
-

6. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Да
- Нет

7. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

	Да	Нет*
жилое помещение		
наличие оборудования для предоставления социальных услуг		
питание		
мебель, мягкий инвентарь		
предоставление социальных услуг согласно индивидуальной программы		
хранение личных вещей		
оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение		
санитарное содержание санитарно-технического оборудования		
порядок оплаты социальных услуг		
конфиденциальность предоставления социальных услуг		
график посещений родственниками в организации социального обслуживания		
оперативность решения вопросов		
качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)		

*Если нет, укажите по какой причине _____

8. Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;

- социально-педагогические;
- социально-трудовые;
- социально-правовые;
- срочные социальные услуги.

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

- Да
- Нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 2015г.

Ваш пол

- Мужской
- Женский

Ваш возраст _____

Группа инвалидности _____

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к порядку проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, находящихся в ведении министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края

(форма социального обслуживания полустационар)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

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

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

Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на сайте организации социального обслуживания), о работе организации социального обслуживания в которой получаете социальные услуги?
 - a. Удовлетворяет в полной мере
 - b. Не удовлетворяет (указать причину) _____

2. На Ваш взгляд условия оказания услуг доступны для маломобильных групп получателей социальных услуг?
 - c. Да
 - d. Нет

3. Как Вы можете оценить благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?
 - e. Хорошее
 - f. Неудовлетворительное (указать причину) _____

4. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?
 - g. Да
 - h. Нет

5. Сколько времени Вы ожидали приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении, для получения

информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?

- i. более 30 минут
- j. от 15 до 30 минут
- k. менее 15 минут

6. Работники организации социального обслуживания, предоставляющие Вам услуги доброжелательны, вежливы, внимательны?

- l. Да
- m. Нет

7. Вы удовлетворены компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?

- n. Полностью удовлетворён
- o. Не удовлетворен (указать причину) _____

8. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Да
- Нет

9. Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-трудовые;
- социально-правовые;
- срочные социальные услуги.

10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

	Да	Нет*
жилое помещение		
наличие оборудования для предоставления социальных услуг		
питание		
мебель, мягкий инвентарь		
предоставление социальных услуг согласно индивидуальной программы		
хранение личных вещей		
оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое		

помещение			
санитарное содержание санитарно-технического оборудования			
порядок оплаты социальных услуг			
конфиденциальность предоставления социальных услуг			
график посещений родственниками в организации социального обслуживания			
оперативность решения вопросов			
качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)			

*Если нет, укажите по какой причине _____

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

- Да
- Нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Ваш пол**
- Мужской
 - Женский

Ваш возраст _____

Группа инвалидности _____

Дата заполнения « ____ » _____ 2015г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к порядку проведения
независимой системы оценки
качества оказания услуг
организациями социального
обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, находящихся в ведении министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края

(форма социального обслуживания на дому)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

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

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

Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

- **Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания в которой получаете социальные услуги?**
 - Удовлетворяет в полной мере
 - Не удовлетворяет (указать причину) _____
- **Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?**
 - Да
 - Нет
- **Сколько времени Вы ожидали приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении, для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?**
 - более 30 минут
 - от 15 до 30 минут
 - менее 15 минут
- **Работники организации социального обслуживания, предоставляющие Вам услуги доброжелательны, вежливы, внимательны?**
 - Да
 - Нет
- **Вы удовлетворены компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?**
 - Полностью удовлетворен
 - Не удовлетворен (указать причину) _____

- **Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?**
 - Да
 - Нет

- **Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении:**
 - социально-бытовые;
 - социально-медицинские;
 - социально-психологические;
 - социально-педагогические;
 - социально-трудовые;
 - социально-правовые;
 - срочные социальные услуги.

- **Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:**

	Да	Нет*
порядок оплаты социальных услуг		
конфиденциальность предоставления социальных услуг		
периодичность прихода социальных работников		
оперативность решения вопросов		

*Если нет, укажите по какой причине _____

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

- Да
- Нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Ваш пол

- Мужской
- Женский

Ваш возраст _____

Группа инвалидности _____

Дата заполнения « ____ » _____ 2015г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к порядку проведения
независимой системы оценки
качества оказания услуг
организациями социального
обслуживания

Организации социального обслуживания Краснодарского края,
подлежащих независимой оценке качества

№ п/п	Наименование
1.	Организации, предоставляющие услуги в стационарной форме
2.	Организации, предоставляющие услуги в полустационарной форме
3.	Организации, предоставляющие услуги в социальные обслуживания на дому