Утвержден решением Общественного совета

при министерстве социального развития, опеки

и попечительства Иркутской области

от «24» марта 2015 года

(протокол № 1 от 24 марта 2015 года)

**Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

**Иркутской области**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской 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 № 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 №11-3/10/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 № 425н «Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания»
* приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 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 в информациионно-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)»

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской 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.
2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

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

**II. Алгоритм проведения независимой оценки**

5. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Иркутской области,
организуемая общественным советом при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской
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. Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

* определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
* устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным общим критериям);
* осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;
* представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
1. Организацией-оператором по проведению независимой оценки в соответствии с утвержденным государственным заданием является областное государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Учебно-методический центр развития социального обслуживания».
2. Сбор информации об организациях социального обслуживания проводится в 1 -3 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.
3. Сбор информации об организациях социального обслуживания осуществляется следующими способами:
* Анализ сайтов организаций социального обслуживания;
* Анализ результатов оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, проводимой министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;
* Анализ результатов посещения учреждений членами общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской 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.

1. В случае неполной или недостоверной размещенной информации на сайте организации организация-оператор осуществляет сбор информации о деятельности организации путем направления запросов в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области с указанием причин запроса.
2. Анализ результатов полученной информации осуществляется организацией-оператором в срок не позднее 1 октября текущего года и направляется председателю общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области в виде текстовой информации и сводной рейтинговой таблицы.
3. Общественный совет при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области проводит оценку представленных материалов и утверждает рейтинг учреждений социального обслуживания Иркутской области и направляет информацию о результатах независимой оценки в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.
4. Поступившая соответственно в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области информация о результатах независимой оценки качества 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.
5. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:
* министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области на официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
* организацией-оператором на сайте организации;
* учреждениями социального обслуживания на сайте учреждений.
1. Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской 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.
2. 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единица измерения (характе-ристика) показателя | Значение показателя в баллах |  |
|  |  |  |  | о |  |  |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации 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 винформационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»): |  | Максимальноезначение3 балла(сумма значенийпоказателей1.1-1.3.) |  |  |  |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (-\улу\у.Ъи$.§оу.ш) в сети «Интернет» | баллы | от 0 до 1 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | менее чем на10%от 10 до 30%от 30 до 60%от 60 до 90%от 90 до 100% | 0 0,30,60,91 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  |  |  |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальноезначение2 балла(сумма значенийпоказателей3.1-3.2) |  |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальноезначение2 балла(сумма значенийпоказателей4.1-4.2) |  |  |  |
| 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 на100 |  |  |  |
| 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 на100 |  |  |  |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальноезначение3 балла(сумма значенийпоказателей5.1-5.3) |  |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможностьимеется/ отсутствует | 1/0 |  |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможностьимеется/ отсутствует | 1/0 |  |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможностьимеется/ отсутствует | 1/0 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальноезначение3 балла(сумма значенийпоказателей6.1-6.3) |  |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представленачастично/ представленав полном объеме | 0/0,5/1 |  |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/ представленачастично/представленав полномобъеме | 0/0,5/1 |  |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/ представленачастично/представленав полномобъеме | 0/0,5/1 |  |  |  |
| 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 на100 |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг** |
| **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: |  | Максимальноезначение4 балла(сумма значенийпоказателей1.1-1.4) |  |  |  |
| **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 |  |  |  |
| **1.2.** | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны / не доступны | 1/0,5/0 |  |  |  |
| **1.3.** | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частичнодоступно/недоступно | 1/0,5/0 |  |  |  |
| **1.4.** | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  |  |  |
| **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 на100 |  |  |  |
| **3.** | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, | (есть/нет) | 1/0 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | предоставляемых в данной организации социального обслуживания |  |  |  |  |  |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | **%**от штатных единиц,установленных вштатномрасписании | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 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 на100 |  |  |  |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальных услуг** |
| 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 на100 |  |  |  |
| 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 30минутот 15 до 30минутменее 15 минут | 00,51 |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания** |
| 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 |  |  |  |
| **2. 3.** | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социальногообслуживания, от общего числа опрошенных |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |
| 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 |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством обслуживания** |
| **1.** | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результатеполучения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |

2.

2.1.

2.2.

2.3.

2.4.

2.5.

2.6.

2.7.

Доля получателей социальных услуг,

удовлетворенных условиями

предоставления социальных услуг, от числа

опрошенных,

в том числе удовлетворенных:

жилым помещением

наличием оборудования для предоставления социальных услуг

питанием

мебелью, мягким инвентарем

предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

хранением личных вещей

оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

**%**

среднеарифмети-ческая величина значений показателей

 2.1-.2.13 в баллах от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | **%** | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 |  |  |  |
| 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 на100 |  |  |  |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных | более 5 жалоб менее 5 жалоб | 0 0,5 |  |  |  |

Приложение № 2

Перечень организаций социального обслуживания Иркутской области для проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в 2015 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Дата проведениянезависимойоценки |
|  | Перечень организаций социального обслуживания |
| 1 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Ангарска» | Июнь 2015г. |
| 2 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска» | Июнь 2015г. |
| 3 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Заларинского района» | Июнь 2015г. |
| 4 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Ленинского района, г. Иркутска» | Июнь 2015г. |
| 5 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Правобережного округа, г. Иркутска» | Июнь 2015г. |
| б 7 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Свердловского района, г. Иркутска» | Июнь 2015г. |
| ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Куйтунского района» | Август 2015г. |
| 8 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Нижнеилимского района» | Август 2015г. |
| 9 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Слюдянского района» | Август 2015г. |
| 10 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Тулуна» | Август 2015г. |
| 11 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г, Усолье-Сибирское» | Август 2015г. |
| 12 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» | Сентябрь 2015г. |
| 13 | ОГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гармония» г. Черемхово» | Сентябрь 2015г. |
| 14 | 01 КУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Черемхово» | Сентябрь 2015г. |
| 15 | ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Ручеек» г. Шелехова» | Сентябрь 2015г. |
| 16 | 01 КУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Шелехова» | Сентябрь 2015 г. |
| 17 | *01* КУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних з. Харат» | Май 2015г. |
| 18 . | Л БУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения ЯСигаловского района» | Май 2015г. |
| 19 ! | ЭГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения /сть-Удинского района» | Май 2015г. |
| 20 | Л БУСО «Психоневрологический интернат с. Бильчир» | Май 2015г. |
| 21 | ЗГБУСО «Сергинский психоневрологический интернат» | Май 2015г. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 22 | ОГБУСО «Иркутский детский дом-интернат № 1 для умственно отсталых детей» | Май 2015г. |
| 23 | ОГБУСО «Братский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Май 2015г. |