



КУДРИНА Юлия Николаевна
РУССОВА Ольга Николаевна
ШИНКАРЕВА Елена Юрьевна

Независимая оценка качества оказания социальных услуг

*Методическое пособие по проведению
независимой оценки качества оказания услуг
организациями социального обслуживания*

Архангельск
2015

УДК 364-7
ББК 60.9я81
К 88

Кудрина, Юлия Николаевна.

Независимая оценка качества оказания социальных услуг : методическое пособие по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания / Ю. Н. Кудрина, О. Н. Руссова, Е. Ю. Шинкарева . – Архангельск, 2015. – 48 с. : ил.

ISBN 978-5-905810-84-8

Агентство СІР Архангельской ОНБ

Методическое пособие по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения подготовлено и издано РОО «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области» в рамках реализации программы «Поддержка гражданских инициатив, развитие социальных услуг НКО и формирование независимой системы оценки качества работы организаций (в том числе государственных, муниципальных учреждений) в сфере социального обслуживания населения Архангельской области» при поддержке Министерства экономического развития РФ и при реализации социального проекта «Повышение качества жизни людей с инвалидностью через поддержку и помощь общественным организациям инвалидов, действующих на уровне муниципальных образований в Архангельской области» при поддержке министерства по местному самоуправлению и внутренней политике Архангельской области.

УДК 364-7
ББК 60.9я81

ISBN 978-5-905810-84-8

© Кудрина Ю.Н., 2015
© Руссова О.Н., 2015
© Шинкарева Е.Ю., 2015
© Литературно-издательский
центр «Лоция», 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

Правовые основы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения	4
Цели и задачи независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения	5
Принципы общественного контроля.....	6
Использование результатов независимой оценки.....	7
Организация независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения	8
Критерии независимой оценки	15
Анализ результатов независимой оценки качества услуг социальных учреждений.....	16
Балльно-рейтинговая система оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области	20
Анализ информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети Интернет	28
Глоссарий.....	31
Приложение 1. Анкета для членов общественных советов.....	33
Приложение 2. Анкета для получателей услуг.....	39
Приложение 3. Список членов Общественного совета при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области.....	44
Приложение 4. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст.13)	47

Правовые основы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1):
 - «... Правительству Российской Федерации совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 года обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности».
2. Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р (ред. от 20.01.2015) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»
3. Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»
4. Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»
5. Федеральный закон 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» статья 7
6. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» статья 7 часть 1 подпункт 7.1, статья 8 пункт 24.1, статья 13 часть 2 пункт 12.1, статья 23.1
7. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
8. Указ Губернатора Архангельской области от 19 июня 2015 года № 68-у «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Архангельской области»
9. «Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангель-

ской области» утвержден протоколом № 8 от 12 декабря 2014 года (ред. от 08.04.2015) заседания Общественного совета при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области <http://www.arhzan.ru/home/obchsovet/assessment.aspx>

Данные документы размещены на официальном сайте министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в разделе «Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», <http://www.arhzan.ru/home/obchsovet/assessment.aspx>

Раздел включает:

- Нормативно-правовые акты и методические документы федерального и областного уровня.
- Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
- Анкету получателя социальных услуг.
- Перечень организаций социального обслуживания, в которых проводится независимая оценка.

Информация о государственных и муниципальных учреждениях и организациях размещена на сайте www.bus.gov.ru

- В Реестре поставщиков социальных услуг Архангельской области зарегистрировано 56 организаций (на 17.01.2016).

Цели и задачи независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Целями реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Архангельской области являются:

1. Повышение доступности и качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству труда, занятости и социального развития Архангельской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения.
3. Стимулирование повышения качества работы таких организаций.

Задачи:

Получение данных об организации условий предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг социального обслуживания населения:

1. Проведения опроса получателей услуг
2. Проведения опроса членов Общественных советов
3. Анализ информационного контента учреждений в сети интернет.

Принципы общественного контроля

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и строится на следующих принципах (Ст. 23.1 442-ФЗ) :

1. Самостоятельность субъектов общественного контроля и их независимость от органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.
2. Публичность и открытость осуществления общественного контроля и общественного обсуждения его результатов.
3. Объективность, беспристрастность и добросовестность субъектов общественного контроля, достоверность результатов осуществляемого ими общественного контроля.
4. Обязательность рассмотрения органами государственной власти итоговых документов, подготовленных по результатам общественного контроля.
5. Недопустимость необоснованного вмешательства субъектов общественного контроля в деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций ... и оказания неправомерного воздействия на указанные органы и организации.
6. презумпция добросовестности деятельности ...государственных и муниципальных организаций, ... осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, за деятельностью которых осуществляется общественный контроль.

Использование результатов независимой оценки:

1. Рассмотрение общественными советами информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями в 2015 году, размещение ее на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 года № 116н.
2. Установление дополнительных критериев оценки качества оказания услуг организациями к установленным общим критериям.
3. Формирование перечня организаций для независимой оценки в 2016 году по показателям, утвержденным федеральными исполнительными органами исполнительной власти.
4. Обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах органов исполнительной власти.
5. Проведение информационно-разъяснительной работы среди населения о проведении независимой оценки.

На основании заключения Общественных советов в адрес учреждений направляются рекомендации по улучшению качества работы, разрабатываются планы мероприятий по повышению эффективности деятельности организаций.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг рассматриваются на коллегиях органов исполнительной власти, на семинарах с руководителями организаций.

Результаты независимой оценки позволяют потребителям услуг принять обоснованное решение при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги.

В процессе подготовки независимой оценки устанавливается диалог между организациями, оказывающими социальные услуги, и гражданами – потребителями услуг.

Организация независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения

1. Организационный этап

Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области при необходимости ежегодно утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги;
- типы и перечень учреждений, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества;
- расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания;
- проекты форм анкет для опросов;
- форму отчета общественного совета учреждения;
- программу мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания.

Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области организует обучающий семинар по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

Участники семинара – представители общественных советов при учреждениях социального обслуживания Архангельской области, а также представители государственных учреждений социального обслуживания населения и министерства труда, занятости и социального обслуживания Архангельской области. В ходе семинара у участников есть возможность:

1. Изучить нормативно-правовую базу по проведению независимой оценки качества оказания услуг.
2. Проанализировать сайты своих учреждений в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона № 442-ФЗ.
3. Работая в группах, проанализировать по одному из критериев независимой оценки на примере своих учреждений; заполнить анкеты обратной связи с предложениями.

В случае если данный семинар перед проведением независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания не организован или у участников нет возможности участвовать в семинаре, то можно воспользоваться данным методическим пособием.

2. Подготовительный этап

При учреждениях социального обслуживания образуются общественные советы по вопросам независимой оценки качества оказания услуг учреждений, в которые входят представители общественных организаций, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты. Советы будут осуществлять мониторинг качества оказания социальных услуг.

Описание методики исследования:

Предмет исследования: исследование качества и доступности оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области.

Метод исследования: анкетирование – опрос по стандартизированной анкете посредством самостоятельного заполнения (ответов на вопросы анкеты) респондентом.

Количество участников опроса: поскольку в задачи исследования не входит проведение репрезентативного (а значит – сплошного) опроса в учреждениях социального обслуживания, так как это является труднодоступным и затратным по времени, то Общественным советом при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области принято решение опросить в каждом КЦСО или иных учреждениях социального обслуживания:

- не менее трех членов общественного совета учреждения,
- не менее двадцати получателей социальных услуг.

Тиражирование анкет: анкеты для опроса членов общественного совета учреждения, а также анкеты получателей социальных услуг необходимо размножить по количеству участников опроса с небольшим запасом (дополнительно по 1-2 анкеты для членов общественного совета и 4-6 анкет получателей социальных услуг), учитывая возможные ситуации невозврата анкет, их порчи и т.д.

Технология опроса:

Заполнение анкеты в среднем занимает от 10 до 30 минут. Анкета состоит из двух типов вопросов: закрытых и открытых. Разберем их подробнее:

1. Закрытые вопросы – это вопросы, после которых предлагается список вариантов ответа. При ответе на закрытый вопрос респондент должен выбрать наиболее подходящий для него вариант ответа из числа предложенных. Закрытые вопросы – основные типы вопросов в анкетах получателей социальных услуг (вопросы № 1-5, 7-11, 13-17) и анкете для членов общественного совета учреждения (вопросы № 1-3, 8-13, 15-23, 25-27).

Рассмотрим на примере вопроса № 1 анкеты получателей социальных услуг (в анкете членов общественного совета учреждения это вопрос № 9):

«Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?»

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить»

При ответе на данный вопрос респондент должен выбрать один вариант ответа строго из числа предложенных (не допускается формулировка собственного варианта ответа или выбор двух и более вариантов) и аккуратно обвести цифровой номер подходящего варианта в кружок (как показано в примере).

Разновидностью закрытых вопросов являются **вопросы в форме таблицы** с вариантами ответа в каждой строке. Например, в анкете получателей социальных услуг вопросы № 6 и 12, а в анкете для членов общественного совета учреждения № 4-7, 14 и 24.

Рассмотрим на примере вопроса № 6 анкеты получателей социальных услуг (в анкете членов общественного совета учреждения это вопрос № 9):

Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

В подобных вопросах под формулировкой вопроса находятся тезисы/критерии (в «строках»), каждый из которых нужно оценить, дать ответ (в «столбцах»). В кружок обводится цифра, находящаяся на пересечении строки с тезисом/критерием и подходящего варианта ответа в столбце.

Вот так выглядит вариант заполненной таблицы:

Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

2. Открытыми называются такие вопросы, в которых респонденту предлагается самостоятельно сформулировать ответ. Например, в анкете получателей социальных услуг вопросы № 19 и 20, а также в анкете для членов общественного совета учреждения вопросы № 28 и 29:

«Что Вас не устраивает в работе учреждения?» (При ответе на данный вопрос респондент может выразить своё недовольство чем-либо в работе учреждения, если такового нет, то так и написать в ответе).

«Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?» (при ответе на данный вопрос респондент может дать рекомендации по улучшению обслуживания в учреждении).

Комментарии по содержанию (формулировкам некоторых вопросов/ответов):

В шапке анкеты вписывается полное название учреждения с указанием населенного пункта, а также дата заполнения анкеты.

В формулировках вопроса используется термин «маломобильные группы получателей социальных услуг» имеются в виду лица с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски.

Для ответа на вопрос № 1 анкеты для членов общественного совета учреждения социального обслуживания¹ необходимо ознакомиться с ин-

¹ «Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?»»

формацией на официальном сайте учреждения в сети Интернет и оценить ее полноту и актуальность в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (данная статья приведена в приложении 4 настоящего методического пособия).

Для ответа на вопрос № 2 анкеты для членов общественного совета учреждения социального обслуживания² необходимо на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» выяснить наличие альтернативной версии официального сайта организации для слабовидящих. В случае если такая версия имеется – оценить ее соответствие требованиям ГОСТ Р 52872-2012. Если альтернативная версия отсутствует – оценить соответствие официального сайта организации основным принципам доступности для инвалидов по зрению³:

Выдержки из ГОСТ Р 52872-2012: «4.2 При разработке интернет-ресурсов, доступных для инвалидов по зрению, необходимо придерживаться следующих основных принципов:

4.2.1 Восприимчивость: информация и компоненты пользовательского интерфейса должны быть представлены в виде, в котором пользователи с нарушением зрения могут их воспринимать.

4.2.2 Управляемость: компоненты пользовательского интерфейса и навигации должны быть управляемыми, в том числе пользователями с нарушением зрения.

4.2.3 Понятность: информация и операции пользовательского интерфейса должны быть понятными пользователям с нарушением зрения.

4.2.4 Надежность: контент должен быть надежным в той степени, которая нужна для его соответствующей интеграции широким кругом различных пользовательских прикладных программ, включая специальные технологии экранного доступа для пользователей с нарушением зрения».

Для ответа на вопрос № 5 «Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?» члену общественного совета учреждения социального обслуживания нужно воспользоваться всеми имеющимися способами дистанционного обращения с каким-либо типовым запросом, относящимся к деятельности учреждения (телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организа-

² «Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети Интернет для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»?».

³ Более подробно ознакомиться с требованиями ГОСТ Р 52872-2012 можно, например, по ссылке <http://docs.cntd.ru/document/1200103663>

ции в сети Интернет»), после чего оценить их результативность (полноту полученной информации).

В вопросе № 7⁴ члену общественного совета учреждения социального обслуживания необходимо выяснить наличие и оценить полноту информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы (выяснить, имеется ли такая информация в общедоступных местах учреждения на информационных стендах, доступна ли эта информация по телефону организации социального обслуживания и на официальном сайте организации социального обслуживания; оценить, насколько она понятна и легкодоступна для обычного получателя социальных услуг).

Срок проведения опроса: 25-30 дней вполне достаточное время для проведения опроса (23-30 человек) и сбора информации. Окончательный срок передачи информации (анкет) устанавливает Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области. Данного временного ограничения следует строго придерживаться, поскольку необходимо соблюсти равные условия проведения опроса во всех муниципальных образованиях, участвующих в исследовании.

3. Исследовательский этап

Советы учреждений формируют предварительный перечень респондентов (тем, кому будет адресованы вопросы анкеты). Ведут учет выдачи и сбора анкет, следят за соблюдением сроков проведения анкетирования.

Для опроса членов общественного совета учреждения рекомендуется отбирать тех экспертов, которые были бы действительно независимыми по отношению к оцениваемой организации социального обслуживания, т.е. не являются сотрудниками и тем более руководителями исследуемых учреждений.

При опросе получателей социальных услуг:

- Опрашиваются непосредственно совершеннолетние получатели социальных услуг;
 - в случае, когда получателями услуг являются несовершеннолетние, опрашиваются их родители или опекуны;
 - если получатель услуг совершеннолетний, но по состоянию здоровья не может участвовать в опросе, то опрашивают близких родственников или опекунов;
- Опросу подлежат только те респонденты, которые постоянно проживают по месту опроса (в населенном пункте исследования);
- В семье (домохозяйстве) может быть опрошен только один человек.

⁴ «Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)?»

При опросе членов общественного совета учреждения и опросе получателей социальных услуг представителям исследуемого учреждения не допускается влиять на ответы респондента, поскольку это противоречит целям и задачам независимой оценки! Не следует подсказывать варианты ответов (даже в том случае, если респондент просит вас сформулировать ответ вместо него).

Передавая анкету респонденту на самостоятельное заполнение, необходимо:

- ✓ объяснить цель и подчеркнуть значимость ответов респондентов: *«мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой социального обслуживания, для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше»;*
- ✓ проинструктировать респондента о том, как заполнять анкету: *«При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, данные будут представлены в обобщенном виде. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос и обведите номер ответа кружком»;*
- ✓ ответить на возникшие вопросы.

Рекомендуем предоставить возможность (создать необходимые условия) респондентам-получателям социальных услуг заполнить анкету в присутствии представителя совета учреждения в самом учреждении социального обслуживания или на дому. Это позволит сократить срок сбора анкет, даст возможность оперативно контролировать полноту заполнения анкеты, а также получить респонденту разъяснительные комментарии по формулировкам вопросов/ ответов.

Если всё же анкета передаётся респонденту на дом для самостоятельного заполнения, то необходимо оговорить срок, в который анкета должна быть заполнена (рекомендуем ограничить 2-3 днями).

При получении анкет от респондентов необходимо проверить полноту заполнения опросного листа (на все ли вопросы получены ответы).

Надежность, а значит, и ценность информации, полученной в результате проведенного исследования, будут прямо пропорциональны затраченным усилиям по соблюдению правил по организации, подготовке и проведению независимой оценки.

Далее анкеты передаются организации-оператору, ответственной за проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания.

Поскольку у Общественного совета при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области отсутствуют технические возможности по обработке и систематизации информации, а также доступ к официальному сайту уполномоченного органа, то дальнейшую работу с собранной информацией будет осуществлять независимая организация-оператор, которая определяется в результате проведения конкурсных процедур.

Критерии независимой оценки

1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления социальной услуги.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения социального обслуживания.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

ПЕРВАЯ ГРУППА КРИТЕРИЕВ

«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

- полнота и актуальность информации на сайте, на информационных стендах
- наличие версии сайта для инвалидов по зрению
- результативность дистанционных способов взаимодействия с получателем социальных услуг (телефон, электронная почта)
- возможность направления предложений и отзывов о качестве оказания социальных услуг

ВТОРАЯ ГРУППА КРИТЕРИЕВ

«Комфортность условий предоставления социальных услуг»

- соблюдение правил «безбарьерной среды для маломобильных граждан»
- укомплектованность необходимыми помещениями и специалистами
- доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений как хорошее

ТРЕТЬЯ ГРУППА КРИТЕРИЕВ

«Оперативность оказания социальной услуги»

- доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
- среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении

ЧЕТВЕРТАЯ ГРУППА КРИТЕРИЕВ

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

- доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников от общего числа опрошенных

- доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников от общего числа опрошенных
- доля работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку за последние три года от общего числа работников

ПЯТАЯ ГРУППА КРИТЕРИЕВ

«Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг»

- доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате оказания социальных услуг от общего числа опрошенных
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от общего числа опрошенных
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых групповых мероприятий от общего числа опрошенных
- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб на качество услуг в год на 100 получателей социальных услуг
- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым от общего числа опрошенных

Анализ результатов независимой оценки качества услуг социальных учреждений

По результатам проведенного исследования составляется отчет по независимой оценке качества работы учреждения. Пример такого отчета можно посмотреть на сайте «Гражданские инициативы» Союза общественных объединений инвалидов Архангельской области www.sousnko.ru

В отчете представляется информация как в целом по всем учреждениям социального обслуживания, участвующим в исследовании, так и по каждому учреждению в отдельности.

Ниже приведены некоторые результаты исследования «Анализ итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области», которое было проведено в апреле-августе 2015 г.

Так, например, при анализе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, в том числе оценивается наличие дистанционных способов взаимодействия с получателем социальных услуг (телефон, электронная почта, интернет) (См. рис.1).

**Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг?
в % от общего числа опрошенных экспертов**

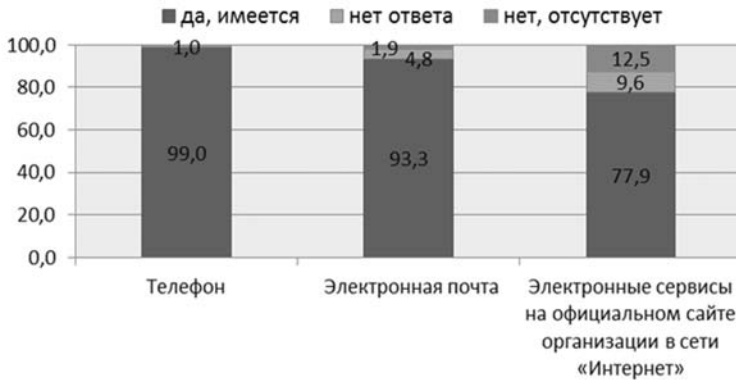


Рис. 1

При анализе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, среди прочих оценивается соблюдение правил «безбарьерной среды для маломобильных граждан» (См. рис. 2-3).

**Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?
в % от общего числа опрош**

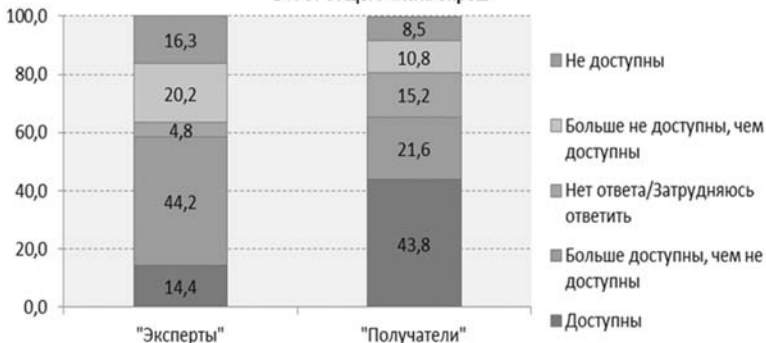


Рис. 2

Оцените, пожалуйста, насколько доступны оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?

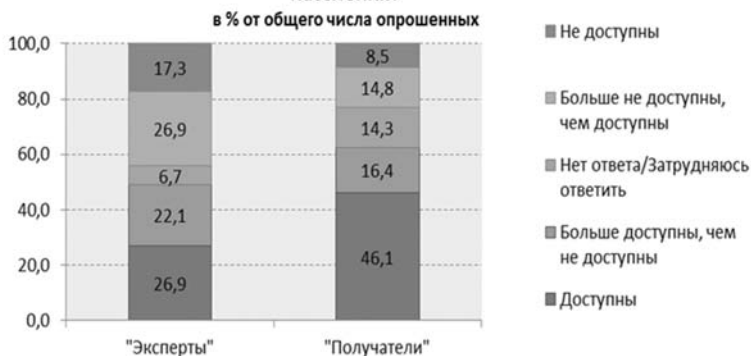


Рис. 3

При анализе показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги, определяется доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (См. рис. 4).

Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?
в % от общего числа опрошенных получателей услуг

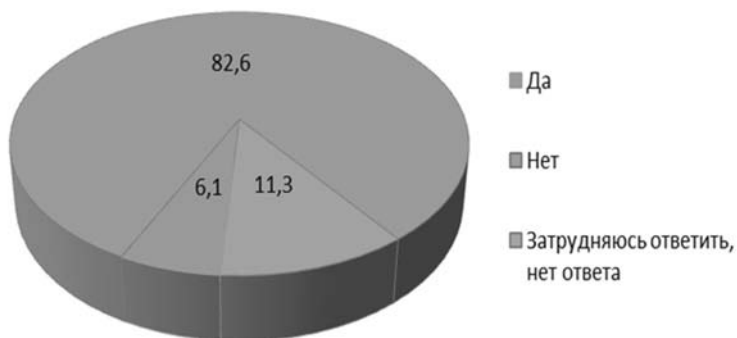


Рис. 4

При анализе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания, в том числе определяется доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников от общего числа опрошенных (См. рис. 5-6).



Рис. 5



Рис. 6

При анализе показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг, кроме прочего определяется доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым от общего числа опрошенных (См. рис. 7).



Рис. 7

Балльно-рейтинговая система оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области

На основании анализа информации, представленной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, а также сводных данных по результатам анкетирования, для каждого учреждения социального обслуживания рассчитывают показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг. Каждому варианту ответа в вопросах анкеты присваивается определенный балл, по результатам анкетирования данные баллы суммируются и делятся на число респондентов, участвующих в опросе, таким образом для каждого учреждения социального обслуживания рассчитывается средняя сумма баллов, по которым строится **балльный рейтинг** учреждений социального обслуживания Архангельской области. Расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания утверждается Общественным советом при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области.

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Оцените, пожалуйста, <u>полноту и актуальность информации</u> о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания, министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области, Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)
1.1	Оцените, пожалуйста, <u>«открытость и прозрачность»</u> государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	Да/ Нет	1/0
1.3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие информации</u> о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги), размещаемой на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Да/ Нет	1/0
2	Оцените, пожалуйста, наличие <u>альтернативной версии</u> официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Да/ Нет	1/0
3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие дистанционных</u> способов взаимодействия с получателями социальных услуг? 1. Телефон 2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети Интернет	Да/ Нет	От 2 до 0

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
4	<p>Оцените, пожалуйста, <u>результативность дистанционных способов</u> взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По телефону 2. По электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получена полная информация. 2. Получена частичная информация. 3. Информация не получена 	От 2 до 0
5	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов</u> о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Лично в организацию социального обслуживания 2. По телефону /на «горячую линию» ИОГВ в сфере социального обслуживания 3. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет 	Возможность обеспечена / возможность отсутствует	От 3 до 0
6	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие понятной информации о порядке обращения</u> в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания 2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет 3. На официальном сайте уполномоченного ИОГВ в сфере социального обслуживания в сети Интернет 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена в полном объеме 2. Представлена частично. 3. Информация отсутствует 	От 3 до 0

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1	Доступность условий <u>беспрепятственного доступа к объектам и услугам</u> 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	Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие к учреждению территории <u>оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг</u> (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	Оборудована/ Частично оборудована/ Не оборудована	1 0,5 0
1.2	Оцените, пожалуйста, насколько доступны оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения	Доступны/ Частично доступны / Не доступны	1 0,5 0
1.3	Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)?	Доступны/ Частично доступны / Не доступны	1 0,5 0
1.4	Оцените, пожалуйста, наличие в помещениях организации социального обслуживания <u>видео-, аудиоинформатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</u>	Есть Нет	1 0
2	Доля получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие оборудованных помещений</u> для предоставления социальных услуг <u>в соответствии с перечнем социальных услуг</u> , предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Есть Нет	1 0
4	Оцените, пожалуйста, <u>достаточно ли укомплектована</u> организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг	Достаточно/ Скорее достаточно, чем недостаточно/ Скорее недостаточно, чем достаточно/ Не достаточно	От 0 до 1 балла;
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих <u>благоустройство и содержание помещения</u> организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	% доля получателей социальных услуг, которым приходилось ожидать предоставления услуг больше заранее назначенного срока	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2	Сколько составляет 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 соц-ных услуг)?	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1.	Оценка доброжелательности, вежливости и внимательности работников учреждений социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 1.1. и 1.2.)	
1.1	Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0
1.2	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.	Оценка компетентности работников учреждений социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 2.1. и 2.2.)	
2.1	Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0
2.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3	Наличие 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 (по оценкам членов общественного совета учреждения)	Да/нет	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 1.1. и 1.2.)	
1.1	Оцените, пожалуйста, изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	В лучшую сторону Без изменений В худшую сторону	1 0,5 0
1.2	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	От 0 до 1 балла; значение показателя 2.1-.2.13 деленное на 100
2.1	жилым помещением	Да/ Нет	1/0
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0
2.3	питанием	Да/ Нет	1/0
2.4	мебелью, мягким инвентарем	Да/ Нет	1/0
2.6	хранением личных вещей	Да/ Нет	1/0
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Да/ Нет	1/0
2.9	порядком оплаты социальных услуг	Да/ Нет	1/0
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Да/ Нет	1/0
2.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	Да/ Нет	1/0
2.13	оперативностью решения вопросов	Да/ Нет	1/0
3	Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 3.1. и 3.2.)	
3.1	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0
3.2	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
4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	Более 5 жалоб Менее 5 жалоб Жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
5	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 5.1. и 5.2.)	
5.1	Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	1. Да, я буду рекомендовать. 2. Возможно. 3. Нет, я не буду рекомендовать	1 0,5 0

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы
5.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
Максимальное число баллов (исходя из количества исследуемых в опросе критериев)			30 баллов

Анализ информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети Интернет

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации о деятельности этих поставщиков, размещенной в сети Интернет, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

Таким образом, у организаций социального обслуживания не просто должны быть созданы официальные сайты, но они еще должны соответствовать требованиям Федерального закона.

Помимо проведения анкетирования организация-оператор осуществляет мониторинг информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети Интернет. Анализ осуществляется по 13 критериям, отмеченным в Федеральном законе (См. Приложение 4). Пример такого анализа представлен в таблице ниже.

№	Критерии оценки	Учреждение №1
1	Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты	+ (имеется полная информация)
2	Информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания	+

№	Критерии оценки	Учреждение №1
3	Информация о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги	+
4	Информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
5	Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	+
6	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет)	+/- Неполная информация
7	Информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Не предусмотрено
8	Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
9	Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	+

№	Критерии оценки	Учреждение № 1
10	Информация о финансово-хозяйственной деятельности	+
11	Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	+
12	Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	+
13	Иная информация, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
Наличие обратной связи		+ Только посредством e-mail
Обновление новостной ленты на 15.10.2015		+ Последняя новость добавлена 9.10.2015 г.
Общее впечатление		Сайт оформлен хорошо, имеет всю основную информацию, которую можно довольно легко найти. Информация структурирована, присутствует и в виде схем. Имеются фотографии коллектива и номера телефонов большинства из них.

Глоссарий

«Независимая оценка качества» – форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

«Общественный контроль» – деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за работой органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги.

«Субъекты общественного контроля в Архангельской области» –

- общественная палата Архангельской области;
- общественные палаты (советы) муниципальных образований;
- общественный совет при Архангельском областном Собрании депутатов;
- общественные советы при исполнительных органах государственной власти Архангельской области;
- иные организационные структуры общественного контроля.

«Субъекты общественного контроля по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Архангельской области» –

- Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области
- Общественные советы при государственных учреждениях социального обслуживания Архангельской области.

«Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания» – оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

«Критерии независимой оценки качества услуг организациями социального обслуживания» –

- 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.

«Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» – добровольное объединение граждан из числа представителей общественных организаций, осуществляющих деятельность по независимой оценке качества оказания услуг на общественных началах в целях подготовки предложений по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания и внесения этих предложений руководителям этих учреждений.

В Архангельской области созданы: общественный совет при Министерстве труда, занятости и социального развития; общественные советы при государственных учреждениях социального обслуживания. Общественный совет формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов.

«Конфликт интересов при проведении независимой оценки» – ситуация, при которой личная заинтересованность члена общественного совета влияет или может повлиять на объективность и беспристрастность общественного контроля и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью члена общественного совета, с одной стороны, и целями, задачами независимой оценки, с другой стороны. При возникновении конфликта интересов член общественного совета должен отказаться от принятия участия в проведении независимой оценки.

Приложение 1. Анкета для членов общественных советов

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

члена Общественного совета учреждения социального обслуживания

Полное название учреждения _____ Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации:

1. Соответствует порядку
2. Соответствует порядку не полностью
3. Не соответствует порядку

2. Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»:

1. Соответствует в полной мере
2. Соответствует не в полной мере
3. Не соответствует

3. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (*в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги*), размещаемой на информационных стендах в помещениях организации:

1. Информация имеется в полной мере
2. Информация имеется не в полной мере
3. Информация отсутствует

4. Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг		Да, имеется	Нет, отсутствует
1. Телефон		1	2
2. Электронная почта		1	2
3. Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети Интернет		1	2
5. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации		Получена полная информация	Получена частичная информация
1. По телефону		1	2
2. По электронной почте		1	2
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет		1	2

6. Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг		Возможность обеспечена	Возможность отсутствует
1. Лично в организации социального обслуживания		1	2
2. По телефону на «горячую линию»		1	2
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет		1	2

7. Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)		Представлена в полном объеме	Представлена частично	Информация отсутствует
1. В общедоступных местах на информационных стендах		1	2	3
2. По телефону организации социального обслуживания		1	2	3
3. На официальном сайте организации социального обслуживания		1	2	3

8. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации (*при личном обращении, по телефону, на официальном сайте*) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг:

1. Удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

9. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (*лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски*):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения:

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения (*для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме*):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (*в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг*):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

13. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг:

1. Достаточно.
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

14. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. Требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. Требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. Ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. Здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

15. Есть ли в учреждении социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?

1. Есть
2. Нет

16. Есть ли в учреждении оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организации и потребностью получателей социальных услуг?

1. Есть
2. Нет

17. Присутствуют ли неприятные запахи в жилых помещениях организации социального обслуживания?

1. Да
2. Нет

18. Соответствует ли доля жилых помещений в организации социального обслуживания установленным нормам площади на 1 человека?

1. Да
2. Нет

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

19. Сколько составляет 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, подачи заявления о предоставлении социальных услуг):

1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

20. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания:

1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания:

1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, образование работников, имеющих по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности:

1. Высшее образование
2. Среднее профессиональное образование

23. Работники, прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку (*по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности*):

1. Да
2. Нет

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность
качеством оказания услуг**

24. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлетворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиен/ помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5
9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

25. Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических):

1. Удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

26. Количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде:

1. Более 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
2. От 6 до 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
3. От 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг
4. Жалобы не зарегистрированы

27. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

28. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

29. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ получателя социальных услуг

Полное название учреждения _____ Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, данные будут представлены в обобщенном виде. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

2. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения:

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

3. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения (для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг):

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

5. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг:

1. Достаточно.
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

6. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. Требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. Требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. Ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. Здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

7. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту учреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)*?

1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут
- 4.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания:

1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания:

1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

11. Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги *(способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*:

1. Улучшилось.
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось
4. Не улучшилось
5. Затрудняюсь ответить

12. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлетворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5
9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

13. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических):

1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

14. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании:

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

15. Укажите Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

- 16.** Ваш возраст:
1. 18-24
 2. 25-34
 3. 35-44
 4. 45-54
 5. 55-64
 6. 65 и старше
- 17.** Ваше образование:
1. Начальное
 2. Неполное среднее
 3. Среднее
 4. Среднее профессиональное
 5. Неоконченное высшее
 6. Высшее
- 18.** Где Вы проживаете?
1. В городе (укажите _____)
 2. В поселке (укажите _____)
 3. В деревне (укажите _____)

19. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

20. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?

Приложение 3. Список членов Общественного совета при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области

Состав совета на 28 декабря 2015 года

ФИО	Дата включения в состав	Место работы	контакты, образование
Киселева Валентина Степановна ПРЕДСЕДАТЕЛЬ	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	член Общественной палаты Архангельской области	8-962-663-7070 высшее педагогическое
Артемова Татьяна Изосимовна СЕКРЕТАРЬ	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	член Президиума РОО «Совет женщин Архангельской области»	reabilitatsionniy.cr@yandex.ru 8-921-296-53-14 высшее педагогическое
Смягликова Елена Альбертовна ЗАМЕСТИТЕЛЬ	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	проректор по социальным вопросам и воспитательной работе Северного (Арктического) федерального университета имени М.В. Ломоносова	e.smyaglikova@narfu.ru 8-921-721-20-61 высшее педагогическое
Андреев Александр Николаевич	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	председатель областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов	8-921-293-89-05 20-54-29 sovetsvetanov29@mail.ru высшее экономическое
Васильева Татьяна Станиславовна	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	заместитель председателя областного отделения общественной организации «Объединение многодетных семей России»	aquaphor29@mail.ru 8-911-579-7979 высшее экономическое

ФИО	Дата включения в состав	Место работы	контакты, образование
Костина Наталья Николаевна	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	представитель Союза общественных организаций инвалидов Архангельской области, член организации родителей детей с нарушением опорно-двигательного аппарата «Благодеея»	nataliakostina.arh@gmail.com 8-960-005-62-28 высшее педагогическое
Мякшин Николай Александрович	с 5 июля 2013 года, распоряжение министерства от 5 июля 2013 года № 394	член Общественной палаты Архангельской области, председатель региональной общественной организации инвалидов «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области»	nmyakshin@mail.ru 8-921-290-63-27 высшее педагогическое, высшее экономическое
Власова Ольга Игоревна	принята в состав Общественного совета протоколом №3 от 19 марта 2014 года, распоряжение минтрудсоцразвития Архангельской области от 31 марта 2014 № 195-р	учредитель Регионального благотворительного общественного движения Архангельской области «Подари ребенку праздник»	8-953-262-50-17 prp_arh@mail.ru высшее педагогическое
Шинкарева Елена Юрьевна	принята в состав Общественного совета протоколом № 9 от 30 января 2015 года, распоряжение минтрудсоцразвития Архангельской области от 17 июля 2015 № 568-р	член региональной общественной организации инвалидов «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области»	8-953-937-88-22 shink-elena@yandex.ru высшее педагогическое, высшее юридическое

ФИО	Дата включения в состав	Место работы	контакты, образование
Нельзиков Евгений Викторович		председатель региональной общественной организации «Архангельская областная организация Всероссийского общества инвалидов», председатель ГБУ АО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	aooovoi@atnet.ru 8-921-489-59-61 высшее педагогическое
Плаксин Владимир Александрович		председатель общественного совета ГБУ АО «Центр реабилитации "Родник"»	fsonsmu@yandex.ru 8921-721-40-43 высшее медицинское
Романова Светлана Юрьевна		менеджер по работе с общественностью некоммерческого партнерства «Панорама Ритейл», председатель общественных советов ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» и ГБУ АО «Архангельский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	s.romanova@panorama29.ru 8911-674-32-48 высшее экономическое

Приложение 4. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 13)

Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг

1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1. О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты.
2. О структуре и об органах управления организации социального обслуживания.
3. О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги.
4. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
5. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы).
6. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет).
7. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
8. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

9. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.
10. О финансово-хозяйственной деятельности.
11. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
12. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
13. Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Информация и документы, указанные в части 2 настоящей статьи, подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) утверждает уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.