



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной политики Свердловской области

ПРИКАЗ

19.08.2015

№ 494

г. Екатеринбург

**О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области**

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области, и в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», распоряжением Правительства Свердловской области от 09.10.2013 № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») по формированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями

социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области (прилагается).

2. Утвердить методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области (прилагается).

3. Признать утратившим силу приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.12.2013 № 847 «О проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области».

4. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра социальной политики Свердловской области Е.Э. Лайковскую.

Министр



А.В. Злоказов

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»

**План мероприятий («дорожная карта») по формированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области**

№ строки	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организационные мероприятия</b>			
1.	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	постоянно	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
2.	Обеспечение информационной открытости организаций социального обслуживания Свердловской области, в том числе обеспечение размещения организациями социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте в сети Интернет ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации	ежегодно	О.В. Безмельницына, А.А. Смагина, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева

1	2	3	4
	Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»		
3.	Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, обеспечения информационной открытости организаций социального обслуживания и необходимости внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Свердловской области	ежеквартально	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Л.Н. Шипулина
<b>Раздел 2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг</b>			
1.	Организация работы с открытыми источниками информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , другие официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средства массовой информации)	ежегодно, IV квартал	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
2.	Формирование и обеспечение условий деятельности Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по проведению мониторинга качества оказания услуг и формированию рейтингов организаций социального обслуживания в Свердловской области и подготовке предложений по улучшению качества оказания услуг	ежегодно, до 01 февраля	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области
3.	Обсуждение итоговой информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и результатов рейтингов их деятельности, предложений по улучшению качества оказания услуг с участием представителей организаций социального обслуживания в Свердловской области	ежегодно, до 05 февраля	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева, Общественный совет Министерства социальной политики Свердловской области

1	2	3	4
4.	Рассмотрение поступившей из Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области	в течение месяца со дня поступления информации	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
5.	Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения в Свердловской области	постоянно	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева
6.	Размещение на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: 1) результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и рейтинг организаций социального обслуживания в Свердловской области; 2) предложений Общественного совета Министерства социальной политики Свердловской области по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения в Свердловской области	ежегодно, до 06 февраля	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, С.В. Филиппов
7.	Подготовка сводной информации по итогам результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и сформированного рейтинга организаций социального обслуживания в Свердловской области	ежегодно, до 10 февраля	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова
8.	Направление для размещения на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сводной информации по итогам результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области и	ежегодно, до 11 февраля	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова

1	2	3	4
	сформированного рейтинга организаций социального обслуживания в Свердловской области		
<b>Раздел 3. Применение результатов независимой оценки качества оказания услуг</b>			
1.	Разработка планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области и их утверждение по согласованию с Министерством социальной политики Свердловской области	ежегодно, до 15 февраля	Организации социального обслуживания Свердловской области
2.	Размещение на официальных сайтах, официальных персональных страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	ежегодно, до 16 февраля	Организации социального обслуживания Свердловской области
3.	Внесение изменений в планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области по мере обновления итогов ведомственных мониторингов и сформированных рейтингов организаций социального обслуживания в Свердловской области	ежегодно	Организации социального обслуживания Свердловской области
4.	Контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области и учет результатов при оценке эффективности деятельности руководителей организаций социального обслуживания Свердловской области	ежеквартально	К.А. Зуева, Е.А. Герасимова, И.В. Илларионов, Ю.Ю. Медведева

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494

«О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»

**Методические рекомендации  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания, находящимися в ведении  
Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и  
некоммерческими) организациями социального обслуживания,  
осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области (далее - организациями социального обслуживания в Свердловской области), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (далее – независимая оценка).

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

3. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Общественный совет) в установленном порядке, и составление рейтингов качества оказания услуг организаций социального обслуживания в Свердловской области (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;  
 независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;  
 полнота информации, используемой для проведения оценки;  
 компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки являются:

Общественный совет;

попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания в Свердловской области;

социально ориентированные некоммерческие организации;

организации социального обслуживания в Свердловской области;

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

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Под организацией социального обслуживания в Свердловской области понимается юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

6. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Свердловской области (далее – организации социального обслуживания Свердловской области), оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

7. Негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, осуществляющие свою деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания на территории Свердловской области, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки при условии включения их в реестр поставщиков социальных услуг Свердловской области.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к организациям социального обслуживания Свердловской области.

8. Организацию проведения независимой оценки в Свердловской области в сфере социального обслуживания населения осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство), на которое возлагается:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания Свердловской области и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), официальных сайтах и официальных персональных страницах организаций социального обслуживания Свердловской области;



обеспечение размещения информации о результатах независимой оценки на официальном сайте Министерства с сети «Интернет».

9. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки Министерством с участием общественных организаций формируется Общественный совет, в том числе реализующий функции по проведению независимой оценки.

10. Положение об Общественном совете и его состав утверждаются приказом Министерства.

11. Министерство обеспечивает размещение информации об Общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний и решений Общественного совета на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

12. Независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в два года.

13. Общественный совет утверждает перечень организаций, участвующих в независимой оценке.

14. Рейтинги организаций социального обслуживания в Свердловской области формируются в соответствии рекомендациями, предусмотренными настоящим приказом.

15. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания в Свердловской области используется балльная система оценки, которая утверждается Общественным советом. Минимальное количество баллов, набранное организацией социального обслуживания в Свердловской области составляет 0, максимальное – 1.

16. Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в пределах средств, предусмотренных в бюджетной смете Министерства на указанные цели.

Министерство по результатам заключения государственных контрактов оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки, а также при необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности организаций социального обслуживания Свердловской области, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте организации).

17. Оператор проводит независимую оценку в соответствии с данными Методическими рекомендациями.

Поступившая в Министерство информация о результатах независимой оценки подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области.

Предварительные результаты проведения независимой оценки оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование

результатов рейтингования (далее – интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом. Оператор так же предоставляет на рассмотрение Общественного совета карту независимой оценки организаций социального обслуживания в Свердловской области (приложение № 1).

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

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

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Министерство иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Министерство.

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

20. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать критерии и показатели качества оказания услуг организаций социального обслуживания населения в Свердловской области, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

1.1) полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в сети «Интернет»);

1.2) наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

1.3) наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

1.4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

1.5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

1.6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

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;

1.8) наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

2.1) 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;

2.2) доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

2.3) наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

2.4) укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

2.5) доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;

3) время ожидания предоставления социальной услуги:

3.1) доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;

3.2) 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);

4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

4.1) доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

4.2) доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

4.3) доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг:

5.1) доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

5.2) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;

5.3) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

5.4) 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);

5.5) доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

21. Для расчета показателей, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания в Свердловской области рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области;

2) результаты анализа статистической информации органов социальной защиты населения Свердловской области и организаций социального обслуживания населения в Свердловской области;

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

получателей социальных услуг;

работников организаций социального обслуживания в Свердловской области;

руководителей организаций социального обслуживания в Свердловской области о качестве работы поставщиков социальных услуг;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

Опрос клиентов организаций социального обслуживания населения в Свердловской области проводится в форме анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания в Свердловской области согласно приложению № 2.

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

22. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;  
информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания населения в Свердловской области;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

23. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, организациям социального обслуживания в Свердловской области с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организаций социального обслуживания в Свердловской области, в соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 21.11.2014 № 706 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг в Свердловской области», и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания в Свердловской области, средствах массовой информации, сети «Интернет».

24. Информацию о деятельности организации социального обслуживания в Свердловской области рекомендуется размещать на официальном сайте, официальной персональной странице организации социального обслуживания в Свердловской области в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

25. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания в Свердловской области порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания в Свердловской области, участвующей в проведении независимой оценки, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания в Свердловской области, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организаций социального обслуживания в Свердловской области формируется на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (приложение № 3).

Интегральная оценка качества работы организаций социального обслуживания в Свердловской области  $P$  рассчитывается по следующей формуле:  $P=N+D+T+V+Y$ , где:

$N$  - показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в Свердловской области

$$N=N1+N2+N3+N4+N5+N6+N7+N8$$

$$Ni=Wi*Ki, \text{ где}$$

$Wi$  – значение весового коэффициента

$Ki$  - значение показателя

$D$  - показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

$$D=D1+D2+D3+D4+D5$$

$$D_i=W_i*K_i, \text{ где}$$

$W_i$  – значение весового коэффициента

$K_i$  - значение показателя

$T$  - показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

$$T=T1+T2$$

$$T_i= W_i*K_i, \text{ где}$$

$W_i$  – значение весового коэффициента

$K_i$  - значение показателя

$V$  - показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания в Свердловской области

$$V=V1+V2+V3$$

$$V= W_i*K_i, \text{ где}$$

$W_i$  – значение весового коэффициента

$K_i$  - значение показателя

$Y$  - показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

$$Y=Y1+Y2+Y3+Y4+Y5$$

$$Y= W_i*K_i, \text{ где}$$

$W_i$  – значение весового коэффициента

$K_i$  - значение показателя

26. Министерство совместно с Общественным советом организует контроль за соблюдением организацией социального обслуживания в Свердловской области методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

27. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания в Свердловской области предложения по улучшению качества оказания услуг.

28. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания в Свердловской области разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области (далее - планы мероприятий) (приложение № 4).

29. Организации социального обслуживания в Свердловской области размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах и официальных персональных страницах в сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания в Свердловской области, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

30. По итогам реализации планов мероприятий организации социального обслуживания в Свердловской области составляют отчет о реализации плана мероприятий по итогам проведенной в соответствующем году независимой оценки по форме приложения № 5.

31. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания в Свердловской области, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания в Свердловской области для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности организации социального обслуживания в Свердловской области и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организации социального обслуживания в Свердловской области.

Приложение № 1  
 к Методическим рекомендациям по проведению  
 независимой оценки качества оказания услуг  
 организациями социального обслуживания,  
 находящимися в ведении Свердловской области, а  
 также негосударственными (коммерческими и  
 некоммерческими) организациями социального  
 обслуживания, осуществляющими свою  
 деятельность на территории Свердловской  
 области, утвержденным приказом Министерства  
 социальной политики Свердловской области  
 от 19.08.2016 № 494

### Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения в Свердловской области

Наименование организации социального обслуживания в Свердловской области	Количество баллов по показателям						Средняя оценка качества $P=N+D+T+V+Y$
	N	D	T	V	Y		
	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		



Приложение № 2  
к Методическим рекомендациям по  
проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями социального  
обслуживания, находящимися в ведении  
Свердловской области, а также  
негосударственными (коммерческими и  
некоммерческими) организациями  
социального обслуживания,  
осуществляющими свою деятельность на  
территории Свердловской области,  
утвержденным приказом Министерства  
социальной политики Свердловской  
области  
от 19.08.2015 № 494

## АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
организациях социального обслуживания в Свердловской области**  
(заполняется дееспособными гражданами, достигшими возраста 18 лет, либо их  
законными представителями)

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

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

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

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

**1. Укажите Ваш пол:**

- муж.  
 жен.

**2. Укажите Ваш возраст:**

\_\_\_\_\_ лет

**3. Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:**

- стационарная  
 полустационарная  
 надомная

**4. Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:**

---

---

---

**6. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**

- да  
 нет

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?**

- да  
 нет

**8. Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?**

- да  
 нет

**9. Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?**

- да  
 нет

**10. Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг**

- менее 15 минут  
 от 15 до 30 минут  
 более 30 минут

**11. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?**

- да  
 нет

**12. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?**

- да  
 нет

**13. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?**

- да  
 нет

**14. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?**

<i>Условия предоставления услуг</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Не могу оценить</i>
Жилое помещение			
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг			
Питание			
Мебель, мягкий инвентарь			
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
Хранение личных вещей			
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения			
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования			
Порядок оплаты социальных услуг			
Конфиденциальность предоставления социальных услуг			
График посещения родственниками в организации социального обслуживания			
Периодичность прихода социальных работников на дом			
Оперативность решения вопросов			

**15. Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?**

- да  
 нет  
 не могу оценить

**16. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания социального обслуживания за получением социальных услуг?**

- да  
 нет

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

---

Дата заполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

Приложение № 3  
к Методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания,  
находящимися в ведении Свердловской области, а  
также негосударственными (коммерческими и  
некоммерческими) организациями социального  
обслуживания, осуществляющими свою  
деятельность на территории Свердловской  
области, утвержденным приказом Министерства  
социальной политики Свердловской области  
от 19.08.2015 № 104

### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области

№ п/п	Расчет показателя $P=N+D+T+V+Y$	Весовые коэффициенты (W)	Показатели (К)	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
						стационар формы обслуживания	полустационар формы обслуживания	дом ной формы обслуживания
	$N=N1+N2+N3+N4+N5+N6+N7+N8$	0,1	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в Свердловской области</b>					
1.	$N1=N1.1+N1.2+N1.3$	0,01875	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да

1.1.	N1.1=W1.1*K1.1	0,00625	<p>организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее – сеть «Интернет»):</p> <p>«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) в сети «Интернет»</p>	баллы	от 0 до 1	да	да	да
1.2.	N1.2=W1.2*K1.2	0,00625	<p>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»</p>	<p>менее чем на 10%</p> <p>от 10 до 30%</p> <p>от 30 до 60%</p> <p>от 60 до 90 %</p> <p>от 90 до 100 %</p>	<p>0</p> <p>0,3</p> <p>0,6</p> <p>0,9</p> <p>1</p>	да	да	да
1.3.	N1.3=W1.3*K1.3	0,00625	<p>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</p>	да/нет	1/0	да	да	да

2.	$N2 = W2 * K2$	0,00625	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	$N3 = N3.1 + N3.2$	0,0125	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	да	да	да
3.1.	$N3.1 = W3.1 * K3.1$	0,00625	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	$N3.2 = W3.2 * K3.2$	0,00625	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да
4.	$N4 = N4.1 + N4.2$	0,0125	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да
4.1.	$N4.1 = W4.1 * K4.1$	0,00625	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 на 100	да	да	да
4.2.	$N4.2 = W4.2 * K4.2$	0,00625	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

			организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений					да	да	да
5.	N5=N5.1+N5.2+N5.3	0,01875	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:				Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да	да
5.1.	N5.1=W5.1*K5.1	0,00625	лично в организацию социального обслуживания		возможность имеется/ отсутствует		1/0	да	да	да
5.2.	N5.2=W5.2*K5.2	0,00625	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»		возможность имеется/ отсутствует		1/0	да	да	да
5.3.	N5.3=W5.3*K5.3	0,00625	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания		возможность имеется/ отсутствует		1/0	да	да	да
6.	N6=N6.1+N6.2+N6.3	0,01875	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:				Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да
6.1.	N6.1=W6.1*K6.1	0,00625	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания		отсутствует/ представлена частично/ представлена		0/0,5/1	да	да	да





	D1.3+D1.4		доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)			
1.1.	D1.1=W1.1*K1.1	0,025	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	D1.2=W1.2*K1.2	0,025	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	D1.3=W1.3*K1.3	0,025	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет
1.4.	D1.4=W1.4*K1.4	0,025	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	D2=W2*K2	0,025	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 на 100	да	да	да

3.	D3=W3*K3	0,025	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	D4=W4*K4	0,025	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, деленное на установленный в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	D5=W5*K5	0,025	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений 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	да	да	нет
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>								
<b>Т=T1+T2</b>								
1.	T1=W1*K1	0,025	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 на 100	нет	да	да
2.	T2=W2*K2	0,025	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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее	0 0,5 1	нет	да	да

			потребителей социальных услуг)	15 минут			
	<b>V=V1+V2+V3</b>	<b>0,1</b>	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания в Свердловской области</b>				
1.	V1=W1*K1	0,033	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	да	да
2.	V2=W2*K2	0,0335	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	да	да
3.	V3=W3*K3	0,0335	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	да	да
	<b>Y=Y1+Y2+Y3+Y4+Y5</b>	<b>0,55</b>	<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
1.	Y1=W1*K1	0,032	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	да	да

2.	Y2=Y2.1+Y2.2+Y2.3+Y2.4+Y2.5+Y2.6+Y2.7+Y2.8+Y2.9+Y2.10+Y2.11+Y2.12+Y2.13	0,420875	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	да	да	да
2.1.	Y2.1=W2.1*K2.1	0,032375	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	Y2.2=W2.2*K2.2	0,032375	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	Y2.3=W2.3*K2.3	0,032375	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.4.	Y2.4=W2.4*K2.4	0,032375	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.5.	Y2.5=W2.5*K2.5	0,032375	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.6.	Y2.6=W2.6*K2.6	0,032375	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	нет

2.7.	Y2.7=W2.7*K2.7	0,032375	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%		(в %), деленное на 100	да	да	нет
2.8.	Y2.8=W2.8*K2.8	0,032375	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.9.	Y2.9=W2.9*K2.9	0,032375	порядком оплаты социальных услуг	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.10.	Y2.10=W2.10*K2.10	0,032375	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	Y2.11=W2.11*K2.11	0,032375	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.12.	Y2.12=W2.12*K2.12	0,032375	периодичностью прихода социальных работников на дом	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	Y2.13=W2.13*K2.13	0,032375	оперативностью решения вопросов	%		от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	да

						(в %), деленное на 100			
3.	У3=W3*K3	0,032375	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	У4=W4*K4	0,032375	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	да	да	да
5.	У5=W5*K5	0,032375	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	да	да	да

Приложение № 4  
к Методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания,  
находящимися в ведении Свердловской области, а  
также негосударственными (коммерческими и  
некоммерческими) организациями социального  
обслуживания, осуществляющими свою  
деятельность на территории Свердловской  
области, утвержденным приказом Министерства  
социальной политики Свердловской области  
от 19.08.2018 № 794

### План мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области

Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области:

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

Приложение № 5  
к Методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания,  
находящимися в ведении Свердловской области, а  
также негосударственными (коммерческими и  
некоммерческими) организациями социального  
обслуживания, осуществляющими свою  
деятельность на территории Свердловской  
области, утвержденным приказом Министерства  
социальной политики Свердловской области  
от 19.08.2015 № 404

Форма

**Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в \_\_\_\_\_ году независимой оценки**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4