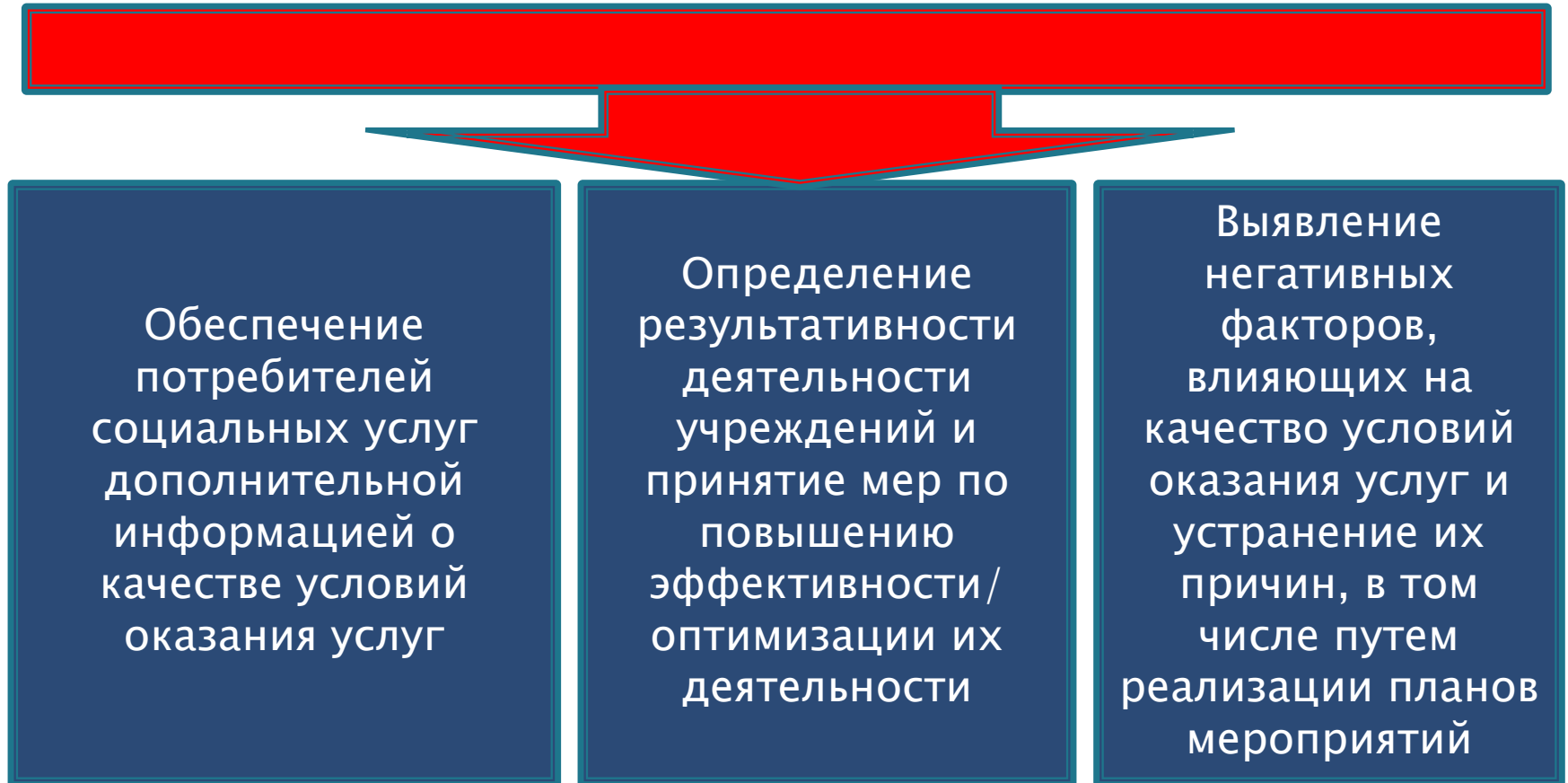


Новое в практике проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания



Цель независимой оценки – повышение качества условий оказания социальных услуг населению



Министерство труда и социальной защиты
Российской Федерации

утверждает перечень показателей,
характеризующих общие критерии оценки
качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания

Приказ Минтруда РФ
от 8 декабря 2014
года № 995н

*Утратил силу
с 26 июня 2018 года*

Приказ Минтруда РФ
от 23 мая 2018 года
№ 317н

*Вступил в силу
с 26 июня 2018 года*

Показатели (приказ № 995н)

Показатели (приказ № 317н)

1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

3 Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, **компетентность** работников организации (учреждения)

5 Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

3 Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

5 Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Применение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

Приказ Минтруда РФ
от 8 декабря 2014
года № 995н

Приказ Минтруда РФ
от 23 мая 2018 года
№ 317н

Организации разделяются по формам социального обслуживания:

- ▶ стационарная;
- ▶ полустационарная;
- ▶ надомная.

Для каждой формы применялся свой набор показателей

Разделения организаций по формам социального обслуживания не предусмотрено!

Набор показателей единый для всей организаций

Общее число показателей – 31

1. Открытость и доступность информации об организации

Приказ № 317н

1.1

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами :

– на информационных стендах в помещении организации (учреждения)

– на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1) *статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;*
- 2) *приказ Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»*



1. Открытость и доступность информации об организации

Приказ № 317н

1.2

Наличие на ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИЯ) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона

электронной почты

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

раздела «ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ»

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или ГИПЕРССЫЛКИ на нее)

NEW!

NEW!



1.Открытость и доступность информации об организации

Приказ № 317н

1.3

Доля получателей услуг, удовлетворенных ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (учреждения), размещенных

- НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещении организации (учреждения),
- НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Приказ № 317н

2.1

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг



наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)

наличие и доступность питьевой воды

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных или муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.)

NEW!

NEW!

NEW!

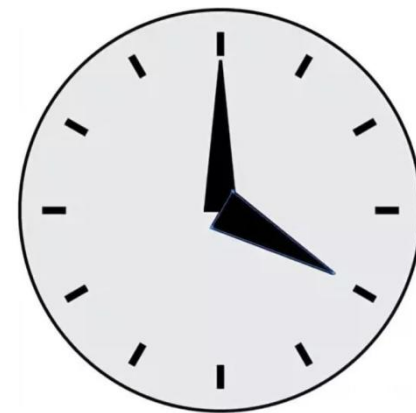
NEW!

2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Приказ № 317н

2.2

Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)



2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Приказ № 317н

2.3

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг)



3. Доступность услуг для инвалидов

Приказ № 317н

3.1

Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

NEW!

NEW!



3. Доступность услуг для инвалидов

Приказ № 317н

3.2

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими людьми



дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме и на дому

NEW!

NEW!

NEW!

NEW!

3. Доступность услуг для инвалидов

Приказ № 317н

3.3

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – ИНВАЛИДОВ)



4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

Приказ № 317н

4.1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг)



4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

Приказ № 317н

4.2

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих **НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ** (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг)



4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

Приказ № 317н

4.3



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- по телефону,
- по электронной почте,
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Приказ № 317н

5.1

Доля получателей услуг, которые ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ организацию РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Приказ № 317н

5.2

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – **ГРАФИКОМ РАБОТЫ** организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Приказ № 317н

5.2

Доля получателей услуг,
удовлетворенных В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ в организации
(учреждении) (в % от общего числа
опрошенных получателей услуг)



Новый порядок расчета показателей

**ПРИКАЗ МИНТРУДА РФ от 31 мая 2018 года № 344н
«Об утверждении единого порядка расчета показателей,
характеризующих общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны
здоровья, образования, социального обслуживания и
федеральными учреждениями медико-социальной
экспертизы»**

Зарегистрирован в Минюсте
РФ 11 октября 2018 года

Максимальное количество баллов, которое может получить организация по каждому критерию

N	Критерии	Максимальное количество баллов, которое может получить организация (учреждение) по каждому критерию
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	100
3.	Доступность услуг для инвалидов	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	100
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	100

Максимальное количество баллов, которое может получить организация (сумма баллов по критериям / 5), - 100 баллов

Расчет максимального количества баллов, которое может получить организация по показателям критерия № 1 «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» (с учетом установленных критериев значимости)

N	Показатели критерия № 1	Максимальное количество баллов (с учетом установленных критериев значимости показателей)
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации	100 x 0,3 = 30
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100 x 0,3 = 30
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,4 = 40

Всего – 100 баллов

Расчет максимального количества баллов, которое может получить организация по показателям критерия № 2 «Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (с учетом установленных критериев значимости)

N	Показатели критерия № 2	Максимальное количество баллов (с учетом установленных критериев значимости показателей)
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.); - иные параметры комфортных условий 	<p>100 x 0,3 = 30</p>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	<p>100 x 0,4 = 40</p>
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>100 x 0,3 = 30</p>

Всего – 100 баллов

Расчет максимального количества баллов, которое может получить организация по показателям критерия № 3 «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» (с учетом установленных критериев значимости)

N	Показатели критерия № 3	Максимальное количество баллов (с учетом установленных критериев значимости показателей)
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	100 x 0,3 = 30
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 x 0,4 = 40
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 x 0,3 = 30

Всего – 100 баллов

Расчет максимального количества баллов, которое может получить организация по показателям критерия № 4 «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации» (с учетом установленных критериев значимости)

N	Показатели критерия № 4	Максимальное количество баллов (с учетом установленных критериев значимости показателей)
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, <u>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги</u> при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,4 = 40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, <u>обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении</u> в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,4 = 40
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы <u>при использовании дистанционных форм взаимодействия</u> (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,2 = 20

Всего – 100 баллов

Расчет максимального количества баллов, которое может получить организация по показателям критерия № 5 «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» (с учетом установленных критериев значимости)

N	Показатели критерия № 5	Максимальное количество баллов (с учетом установленных критериев значимости показателей)
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,3 = 30
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,2 = 20
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 x 0,5 = 50

Всего – 100 баллов

Источники и методы сбора информации

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- ▶ официальные сайты организаций, информационные стенды в помещениях организаций;
- ▶ официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);
- ▶ результаты изучения условий оказания услуг организациями (*наблюдение, контрольная закупка, посещение организаций*);
- ▶ мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (*анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.*).

Порядок сбора информации

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждена приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675Н

В качестве основного метода выявления мнения получателей социальных услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

- 1) анкетирование получателей социальных услуг (в том числе онлайн-анкетирование по анкете, размещенной в сети «Интернет» на сайте организации социального обслуживания, а также органа исполнительной власти);
- 2) интервьюирование получателей социальных услуг;
- 3) телефонный опрос получателей социальных услуг

Порядок сбора информации

Определение объема выборочной совокупности (приказ Минтруда РФ от 30.10.2018 № 675Н)

- Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества (в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью).
- Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40 % от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Порядок сбора информации

Выявление мнения получателей социальных услуг (приказ Минтруда РФ от 30.10.2018 № 675Н)

- Опрос проводится по анкете, утвержденной приказом Минтруда РФ № 675Н.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями социальной сферы определяется по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в анкете.

Основные вопросы, включенные в анкету, направленные на выявление мнения получателей социальных услуг

- Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
- Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?
- Своевременно ли Вам предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию),...?
- Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (.....)?
- Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
- Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и др.)?
- Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, преподаватели и пр.)?
- Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?
- Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам или знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
- Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, периодичностью прихода социального работника, навигацией внутри организации....)?

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

График проведения независимой оценки качества в организациях социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социального обслуживания Омской области

2019 год – стационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями

2020 год – комплексные центры социального обслуживания населения

2021 год – социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, центры социальной адаптации, центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)

Нормативные правовые акты

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 5 ДЕКАБРЯ 2017 ГОДА № 392-ФЗ
«О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ОТДЕЛЬНЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ПО ВОПРОСАМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ,
ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»**

**ПРИКАЗ МИНТРУДА РФ ОТ 23 МАЯ 2018 ГОДА № 317Н
«ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ»**

**ПРИКАЗ МИНТРУДА РФ от 31 мая 2018 года № 344Н
«ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ЕДИНОГО ПОРЯДКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ
ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ» (проект)**

