



ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

01.08.2018

г. Владивосток

№ 491

**Об утверждении Порядка проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Приморского края**

В связи с вступлением в силу Федерального закона 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», с целью создания условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить прилагаемый к настоящему приказу Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края.
2. Признать утратившим силу приказ департамента труда и социального развития Приморского края от 17 мая 2016 года № 281 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями социального обслуживания,

подведомственными департаменту труда и социального развития Приморского края».

3. Отделу организации социального обслуживания населения (Якунина) обеспечить направление копий настоящего приказа:

а) в течение трех рабочих дней со дня его принятия в департамент информационной политики Приморского края для официального опубликования;

б) в течение семи дней после дня первого официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Приморскому краю для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения правовой и антикоррупционной экспертиз;

в) в течение семи дней со дня его принятия в Законодательное Собрание Приморского края;

г) в течение десяти дней со дня его принятия в прокуратуру Приморского края.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента труда и социального развития Приморского края Е.П. Чибрикову.

Директор департамента



Л.Ф. Лаврентьева

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания
Приморского края

1. Настоящий Порядок определяет процедуру проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края (далее соответственно – независимая оценка, организации, департамент).

2. Цель Порядка: определение этапов организации проведения независимой оценки; порядка выбора организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор); порядка формирования публичных рейтингов деятельности организаций (далее – рейтинг).

3. Используемые в настоящем Порядке термины применяются в значениях, используемых в Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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

5. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий

предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

6. Независимая оценка включает в себя:

анализ и оценку полноты, актуальности и достоверности информации о порядке оказания организациями услуг, в том числе размещаемой в форме открытых данных;

мониторинг условий оказания услуг организациями;

проведение социологических опросов получателей социальных услуг для выявления их удовлетворенности условиями оказания услуг;

формирование результатов независимой оценки и рейтингов;

разработку мероприятий по улучшению качества деятельности организаций по результатам проведенной независимой оценки;

исполнение плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями.

7. Независимая оценка проводится в отношении краевых государственных организаций, подведомственных департаменту, а также негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги за счет бюджетных ассигнований Приморского края.

8. Независимая оценка и формирование рейтингов проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

9. Департамент создает условия по проведению независимой оценки:

9.1. Утверждает положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края при департаменте (далее – Общественный совет), состав которого формируется и утверждается Общественной палатой Приморского края;

9.2. Обеспечивает бесплатный доступ к информации об организациях, подведомственных департаменту, оказываемых ими услугах, в том числе сроках, порядке и условиях их оказания, тарифах на эти услуги, размещенной в

информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте департамента (далее - официальный сайт департамента);

9.3. Обеспечивает техническую возможность выражения мнений потребителей услуг о деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на официальном сайте департамента;

9.4. Размещает на официальном сайте департамента анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями (приложения № 1-4 к настоящему Порядку);

9.5. Представляет в Общественный совет:

для утверждения предложения по перечню организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка в плановом периоде;

для рассмотрения и формирования предложений проект технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями;

для рассмотрения проекты документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого департаментом с оператором;

9.6. При необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения);

9.7. Заключает государственные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг;

9.8. В месячный срок рассматривает поступившую от Общественного совета информацию о результатах независимой оценки и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций (при разработке и реализации государственных программ, «дорожных карт» и других нормативно-методических документов) и оценке деятельности их руководителей;

9.9. Разрабатывает план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.10. Осуществляет контроль за реализацией плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.11. Размещает результаты проведения независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, описание методик их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов) на официальном сайте департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение пяти рабочих дней после рассмотрения поступившей от Общественного совета информации о результатах независимой оценки;

9.12. Обеспечивает размещение полной информации на официальном сайте департамента в разделе «Независимая система оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги»: перечень организаций для проведения независимой оценки (далее – перечень), техническое задание для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, информацию о результатах его выполнения организациями, иной информации о проведении независимой оценки;

9.13. Размещает информацию о результатах независимой оценки на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);

9.14. Учитывает полноту и своевременность размещения организациями необходимой информации в сети Интернет.

10. Организации:

10.1. Размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет:

информацию в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и формы ее предоставления), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н;

анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в соответствии с приложениями № 1-4 к настоящему Порядку в зависимости от формы социального обслуживания;

10.2. Обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на своих официальных сайтах;

10.3. Организации, подведомственные департаменту, размещают информацию на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru);

10.4. Разрабатывают и предоставляют в департамент планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки;

10.5. Предоставляют в департамент информацию о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки.

11. Оператор:

осуществляет сбор, обобщение, анализ информации о качестве оказания услуг организациями;

делает проект рейтингов деятельности организаций;

предоставляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями;

делает выводы и вырабатывает предложения по совершенствованию деятельности организаций.

12. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных порядковых номеров организациям.

Каждой организации, вошедшей в перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения проведенной оценки качества. Организации, получившей наивысшую оценку качества, присваивается 1-й номер.

13. Рейтинги организаций формируются в соответствии с перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций.

14. Рейтинги организаций определяются по организациям:

предоставляющим услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (государственные организации: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства; негосударственная организация, предоставляющая помощь лицам без определенного места жительства);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (психоневрологические интернаты, реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, детский дом-интернат для умственно отсталых детей);

предоставляющим социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и срочные социальные услуги.

15. Результаты независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, размещаются на официальном сайте департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их поступления в департамент.

16. Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Департамент по результатам заключения государственных контрактов оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом
департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания
услуг в форме социального обслуживания на дому

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, специалисты которой Вам оказывают услуги на дому.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов 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. В который раз Вы обратились в данную организацию социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данной организации и порядке предоставления услуг:

хорошо информирован(а)

слабо информирован(а)

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг (порядок оплаты услуг, оперативность решения вопросов, периодичность прихода социальных работников на дом и пр.)?:

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Вы удовлетворены компетентностью социальных работников (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников данной организации:

да

нет

5. Считаете ли Вы, что работники данной организации вежливы и доброжелательны:

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

6. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг (уборка помещений, приобретение продуктов питания, товаров первой необходимости, лекарственных препаратов, оплата за жилищно-коммунальные услуги и т.п.):

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

7. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

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

Приложение № 2

к Порядку проведения независимой
оценки качества оказания услуг
организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом
департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством
оказания услуг в

наименование организации, предоставляющей социальные услуги в
стационарной форме гражданам пожилого возраста и инвалидам

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов 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. В который раз Вы обратились в данную организацию социального обслуживания за получением услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данной организации и порядке предоставления услуг:

- хорошо информирован(а)
- слабо информирован(а)
-

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, благоустройство прилегающей к данной организации территории? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет):
-

4. Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в данной организации для инвалидов и других маломобильных граждан?

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет):
-

5. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг: порядок оплаты, оперативность и качество предоставления услуг?

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-

6. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников данной организации:

- да
- нет

7. Считаете ли Вы, что работники данной организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет

абсолютно нет

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

полностью

частично

не удовлетворяет

9. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

10. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

полностью

частично

не удовлетворяет

11. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

полностью

частично

не удовлетворяет

12. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

да

нет

пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

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

Приложение № 3

к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом
департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания
услуг в нестационарных условиях в

наименование краевого государственного полустационарного учреждения
социального обслуживания семьи и детей

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов 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. В который раз Вы обратились в данное учреждение социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данного учреждения и порядке предоставления услуг:

хорошо информирован(а)

слабо информирован(а)

не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальной помощи (помощь в решении социальных вопросов, оперативность решения социальных вопросов и т.д.)?:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-

4. Вы удовлетворены компетентностью специалистов учреждения (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников учреждения:

- да
- нет

5. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

6. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой/индивидуальный характер, в которых принимают участие Вы/Ваши дети:

- полностью
- частично
- не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-

7. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Приложение № 4

к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом
департамента труда и
социального развития
Приморского края
от 01.08.2018 № 491

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания
услуг в условиях круглосуточного/дневного пребывания
несовершеннолетних

наименование краевого государственного полустационарного учреждения
социального обслуживания семьи и детей

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов 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. В который раз Вы обратились в данное учреждение социального обслуживания за получением услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данного учреждения и порядке предоставления услуг:

- хорошо информирован(а)
- слабо информирован(а)
- не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления услуг Вашим детям? Им здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг Вашим детям? Довольны ли Вы работой работников данного учреждения:

- да
- нет

5. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

6. Удовлетворяет ли Вас качество питания Ваших детей:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

7. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых находятся Ваши дети, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- полностью
- частично
- не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-

8. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи Ваших детей:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой/индивидуальный характер, в которых принимают участие Ваши дети:

- полностью
 частично
 не удовлетворяет

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением услуг:

- да
 нет
 пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

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