

Порядок
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Республики Коми,
в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет
Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Коми

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми (далее – организации), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Коми (далее – Порядок) разработан на основании Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. №638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

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

1.3. Настоящий Порядок определяет механизм проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (далее – независимая оценка качества, организации) Республики Коми на основе

формирования единых требований к независимой оценке качества, а также учета мнений организаций, исполнительного органа государственной власти Республики Коми – Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми (далее – Министерство), являющегося учредителем организаций, общественного мнения, в том числе получателей социальных услуг, о качестве оказания услуг организациями.

1.4. Внедрение настоящего Порядка позволяет:

- обеспечить для получателей социальных услуг открытость и доступность информации о качестве оказания услуг организациями, в том числе путем формирования рейтингов организаций по уровню качества условий оказания услуг, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

- определять результативность деятельности организаций и принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности организаций с учетом проведенной независимой оценки качества;

- объективно и своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество условий оказания услуг, и устранять их причины путем реализации организациями планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

1.5. Независимая оценка качества осуществляется Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при Министерстве (далее – Общественный совет по НОК) на основании Положения об Общественном совете и проводится в отношении одной и той же организации не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.6. Независимая оценка качества осуществляется организацией-оператором, отобранной Министерством в соответствии с требованиями законодательства.

1.7. Общественный совет по НОК в соответствии с возложенными на него функциями:

- определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг организациями (далее – организация-оператор);

- осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной организацией-оператором;

- представляет в Министерство результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

1.8. Организация-оператор в соответствии с возложенными функциями осуществляет:

- проведение исследовательских мероприятий для сбора информации о качестве оказания услуг организациями, разработку инструментария (методик) для их проведения;
- анализ и обработку полученной информации;
- представление обработанной информации в Общественный совет по НОК, в том числе проектов рейтингов организаций по уровню качества условий оказания услуг.

2. Критерии, показатели, методы оценки качества условий оказания услуг организациями

2.1. В основу Порядка положена система показателей, всесторонне охватывающих основные направления деятельности организаций. Порядок учитывает как количественные, так и качественные показатели деятельности организаций.

2.2. Независимая оценка качества 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;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

2.3. Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.4. По каждому из критериев устанавливается группа показателей, а также определяется источник информации и метод оценки, используемый для оценки показателя; оценивание показателей по каждому из критериев осуществляется по балльной шкале от 0 до 100 (Приложение № 1).

2.5. Определение оценки качества условий оказания услуг по каждому показателю осуществляется с использованием различных методов оценки качества:

- метод непосредственной оценки;
- социологический опрос (анкетирование, интервьюирование, сбор информации непосредственно от организаций и т.д.);
- мониторинговое исследование, в том числе исследование нормативных правовых актов, устанавливающих деятельность организаций;
- методы одновременного и разновременного сравнения;
- экспертный метод оценки;
- аналитический метод.

2.7. Общественный совет по НОК вправе ежегодно пересматривать методы оценки, используемые для проведения независимой оценки качества в текущем году.

2.8. Общественный совет по НОК с целью выявления степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг организациями утверждает примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями (далее – анкета) (Приложение № 2). Перечень вопросов анкеты используется в зависимости от типа организации, видов предоставляемых услуг, категорий получателей услуг и может быть изменен (дополнение вопросами) организациями в зависимости от специфики их деятельности. Анкета в бумажном или электронном варианте распространяется среди получателей услуг организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем году.

Количество анкет для одной организации социального обслуживания должно составлять 40% от общего количества получателей социальных услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 анкет для одной организации социального обслуживания. Результаты анкетирования получателей услуг приобщаются к общим результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями.

Категория получателей социальных услуг, среди которых проводится анкетирование:

- в психоневрологических интернатах, домах-интернатах для престарелых и инвалидов анкетирование проводится только среди дееспособных получателей социальных услуг. В отношении детей младше 10 лет и детей, имеющих умственную отсталость, анкетирование проводится среди их законных представителей;
- в социально – реабилитационных центрах для несовершеннолетних анкетирование проводится среди несовершеннолетних старше 10 лет;
- во всех остальных случаях анкетирование проводится без ограничений.

2.9. Министерством обеспечивается техническая возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями в электронном формате. С этой целью на официальном сайте Министерства (<https://mintrudsoc.rkomi.ru/content/211>) размещена вкладка под названием «Опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в сфере социального обслуживания».

Опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в сфере социального обслуживания проводится путем заполнения электронных форм анкет гражданами - получателями услуг (используется форма анкеты, приведенная в Приложении № 2).

Обобщенные результаты анкетирования и опроса, размещенного на сайте Министерства, направляются организацией-оператором в Общественный совет по НОК.

2.10. Общественный совет по НОК вправе запрашивать у организаций и курирующих их отделов Министерства информацию по критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг для проведения независимой оценки качества, в том числе для ее дальнейшей передачи организации-оператору.

3. Алгоритм проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями

3.1. Общественный совет по НОК ежегодно определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее – Перечень), который утверждается решением Общественного совета. Перечень формируется с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

видов социальных услуг, оказываемых организациями;

категорий получателей социальных услуг.

3.2 Общественный совет по НОК утверждает документацию для определения организации-оператора.

3.3. Периодом для независимой оценки качества является текущий год.

3.4. Формирование сведений о результатах независимой оценки качества осуществляется организацией-оператором, которые заносятся в сводную таблицу результатов независимой оценки качества (далее – сводная таблица). Сводная таблица заполняется по типам организаций и представляет собой сравнение результатов нескольких (от двух и более) организаций одного типа по утвержденным показателям независимой оценки качества одного типа (Приложение № 3).

3.5. В случае проведения независимой оценки качества в отношении организации для которой невозможно установить сравнение результатов нескольких организаций одного типа по причине отсутствия подобной организации данного типа, сравнение не осуществляется, результаты оформляются в таблицу результатов независимой оценки качества.

3.6. На основании данных сводной таблицы формируется рейтинг организаций по уровню качества условий оказания услуг в зависимости от типа организаций (рейтинг организаций одного типа).

3.6.1. Рейтингование осуществляется следующим образом:

1. Определяется сумма баллов по каждой организации одного типа (суммарный балл организации).

2. Рассчитывается суммарный балл по каждому из критериев отдельно (оценивание показателей по каждому из критериев осуществляется по балльной шкале от 0 до 100).

3. Суммарные баллы по каждому критерию суммируются и выводятся суммарный балл организации.

3.6.2. Формируется рейтинг организаций одного типа.

1. Вычисляется максимально возможный суммарный балл организации данного типа в зависимости от количества используемых для данного типа организаций показателей и критериев независимой оценки качества.

2. Организация с наибольшим суммарным баллом по отношению к максимально возможному суммарному баллу организации данного типа занимает первое место в рейтинге организаций одного типа.

В случае, указанном в п.3.5 рейтинг не формируется, а результаты оформляются в таблицу результатов независимой оценки качества.

3.7. На основании результатов независимой оценки качества осуществляется распределение организаций по уровню качества условий оказания услуг.

Каждая из организаций одного типа может быть отнесена к организации с низким, средним и высоким уровнем качества условий оказания услуг в зависимости от максимально возможного суммарного балла организации одного типа.

Организации, набравшие до 39 % включительно от максимально возможного суммарного балла организации данного типа, относятся к группе организаций с низким уровнем качества условий оказания услуг.

Организации, набравшие от 40% до 69% включительно от максимально возможного суммарного балла организации данного типа, относятся к группе организаций со средним уровнем качества условий оказания услуг.

Организации, набравшие от 70% до 100% включительно от максимально возможного суммарного балла организации данного типа, относятся к группе организаций с высоким уровнем качества условий оказания услуг.

4. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями

4.1. Результаты проведения независимой оценки качества, в том числе рейтинги, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования, основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, составление проекта общих и частных предложений для организаций формируются организацией-оператором и подлежат обязательному представлению в Общественный совет по НОК для рассмотрения и утверждения Общественным советом по НОК.

4.2. Общественный совет по НОК в течение 14 рабочих дней со дня утверждения информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями направляет в Министерство:

4.2.1. Информацию о результатах независимой оценки качества в текущем году, в т.ч. рейтинги организаций по качеству оказания услуг и сводные результаты анкетирования получателей услуг.

4.2.2. Предложения об улучшении качества условий деятельности организаций.

4.3. Министерство:

4.3.1. Направляет организациям, прошедшим независимую оценку качества результаты независимой оценки качества, предложения об улучшении качества условий их деятельности, подготовленные с учетом изучения результатов независимой оценки качества, а также предложения Общественного совета по НОК об улучшении качества условий деятельности организаций в течение месяца со дня получения соответствующих сведений от Общественного совета по НОК.

4.3.2. Размещает в течение месяца со дня получения сведений от Общественного совета по НОК информацию о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

4.3.3. Размещает планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – Планы) на официальном сайте Министерства в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» в течение 5 рабочих дней после утверждения Министерством.

4.3.4. В соответствии с Положением об оплате труда и выплатах стимулирующего характера руководителям государственных учреждений Республики Коми в сфере социальной защиты, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя Министерство осуществляет ежемесячный мониторинг выполнения Планов, утвержденных по итогам результатов независимой оценки качества данных организаций. За невыполнение в отчетном месяце плановых мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки предусмотрено снижение надбавки за интенсивность.

4.3.5. Учитывает информацию о выполнении разработанных организациями Планов при оценке эффективности работы их руководителей.

4.4. Организации:

4.4.1. Размещают результаты независимой оценки качества, предложения об улучшении качества условий их деятельности, подготовленные с учетом изучения результатов независимой оценки качества, а также предложения Общественного совета по НОК об улучшении качества условий деятельности организаций на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня их получения.

4.4.2. Разрабатывают на основе предложений Общественного совета по НОК, поступивших от Министерства, Планы в соответствии с формой (Приложение № 4) и утверждают их по согласованию с Министерством в месячный срок со дня поступления предложений Общественного совета по НОК; в Плане 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 качества;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления услуг;
- обеспечит реализацию ожиданий получателей услуг в сфере социального обслуживания.

4.4.3. Размещают Планы на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня их утверждения Министерством и обеспечивают их выполнение.

4.4.4. Ежемесячно представляют в адрес Министерства информацию о выполнении Планов в сроки установленные Министерством.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Республики Коми,
в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство
труда, занятости и социальной защиты Республики Коми

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Республики Коми**

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания	0 баллов	100 баллов
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1 - 100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации социального обслуживания в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными	- отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в	1 - 100 баллов	

			правовыми актами	соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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 социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - 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 социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
				- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	
				- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
				- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
				- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
				- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных	0 - 100 баллов	100 баллов

	социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества условий оказания услуг)	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социального обслуживания; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	10 баллов	
				- наличие двух условий	20 баллов	
				- наличие трех условий	40 баллов	
				- наличие четырех условий	60 баллов	
				- наличие пяти условий	80 баллов	
				- шесть и более условий	100 баллов	

			<p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социального обслуживания и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50%	0 баллов	100 баллов
				- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20%	10 баллов	
				- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20%	50 баллов	
				- не превышает установленный ведомственный норматив	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	0 - 100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации социального обслуживания и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти и более условий</p>	<p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»					
4.1.	Доля получателей услуг,	40%	4.1.1. Удовлетворенность	доля получателей услуг,	0 - 100	100

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/ и прочие) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов

5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <5>	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социального обслуживания; - графиком работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

Примерный образец

**Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями социальной сферы**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- ☐ Да
☐ Нет (переход к [вопросу 3](#))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- ☐ Да
☐ Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- ☐ Да
☐ Нет (переход к [вопросу 5](#))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

- ☐ Да
☐ Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

- ☐ Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
- ☐ Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг, в том числе:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания): <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	2. Наличие и понятность навигации в помещении организации: <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации: <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации: <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	5. Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации: <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	6. Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки): <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг): <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- ☐ Да
- ☐ Нет (переход к [вопросу 9](#))

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- ☐ Да
- ☐ Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

- ☐ Да
- ☐ Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- ☐ Да
☐ Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- ☐ Да
☐ Нет (переход к [вопросу 13](#))

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- ☐ Да
☐ Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- ☐ Да
☐ Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

- ☐ Да
☐ Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- ☐ Да
☐ Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

- ☐ Мужской
☐ Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 3
к Порядку проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Республики Коми,
в отношении которых функции и полномочия
учредителя осуществляет Министерство труда,
занятости и социальной защиты Республики Коми

**Сводная таблица результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми**

[illegible]

Приложение № 4
к Порядку проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Республики Коми, в отношении которых
функции и полномочия учредителя осуществляет
Министерство труда, занятости и социальной защиты
Республики Коми

Форма
УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О. руководителя органа исполнительной власти
субъекта Российской Федерации)

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия <u>Конкретный</u> <u>месяц</u>	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

