

УТВЕРЖДЕН

Общественным советом при департаменте
труда и социальной поддержки населения
Ярославской области

протокол от 20.12.2013 г. № 1

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности населения о работе учреждений социального обслуживания Ярославской области (далее – учреждения), и стимулирования дальнейшего повышения качества их работы.

1.2. Под независимой оценкой качества работы учреждений понимается оценка их деятельности в соответствии с установленными согласно приложению 1 критериями эффективности и показателями оценки.

1.3. Порядок определяет:

- этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений;
- порядок формирования публичных рейтингов деятельности учреждений.

1.4. Независимая оценка качества работы учреждений проводится с участием и на основе мнения общественных попечительских советов учреждений (далее – советы учреждений), общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов, населения Ярославской области.

1.5. Независимая оценка качества работы учреждений осуществляется не реже чем один раз в год.

2. Организация и проведение независимой оценки качества работы учреждений

2.1. В проведении независимой оценки качества работы учреждений участвуют советы учреждений.

2.2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений используются критерии и показатели, установленные Общественным советом.

2.3. Независимая оценка качества работы учреждений проводится в 4 этапа.

2.3.1. На первом этапе Общественным советом:

- определяется перечень учреждений, рекомендуемых для проведения независимой оценки качества их работы в текущем периоде;
- устанавливаются критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений.

2.3.2. На втором этапе советами учреждений:

- проводится анкетирование в целях изучения мнения потребителей и персонала учреждений о качестве предоставления социальных услуг, по установленным формам (приложение 2);
- изучается рейтинг учреждений на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- осуществляется сбор статистических данных;
- проводится расчет оценочного балла качества работы учреждения в соответствии с п.3.2 раздела 3 настоящего Порядка.

2.3.3. На третьем этапе советами учреждений:

- составляется отчет по независимой оценке качества работы учреждения по установленной форме (приложение 3);
- формируются предложения по совершенствованию работы учреждения;
- предоставляется в Общественный совет информация об итогах независимой оценки качества работы учреждения.

2.3.4. На четвертом этапе Общественный совет обеспечивает:

- изучение полученной от советов учреждений информации об итогах независимой оценки качества работы учреждений (при необходимости с заслушиванием представителей советов учреждений);
- организацию работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений;
- изучение данных государственной статистики, отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации;
- составление публичных рейтингов деятельности учреждений;
- подготовку предложений по улучшению качества работы учреждений;
- размещение протоколов заседаний Общественного совета и информации о рейтингах учреждений в сети интернет на официальном сайте департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – департамент).

3. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

3.1. На основании результатов анализа информации об итогах независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет формирует публичные рейтинги деятельности учреждений, которые включают:

- рейтинг всех учреждений с выделением лучшего учреждения;
- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа.

3.2. Для формирования публичных рейтингов деятельности учреждений рассчитывается оценочный балл.

Оценочный балл рассчитывается советом учреждения и представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей в таблице приложения 2 к настоящему Порядку.

Показатели 2 - 18; 20 ранжируются по 10-бальной шкале, показатели 1 и 19 ранжируются по 5-бальной шкале.

3.3. С учетом анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, Общественный совет вправе добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

3.4. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждению, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер.

4. Заключительные положения

4.1. По итогам независимой оценки качества работы учреждений Общественный совет направляет в департамент информацию о ее результатах, включая сводные рейтинги и предложения об улучшении качества работы учреждений.

4.2. Учреждения, на основании предложений Общественного совета, разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества работы по установленной форме (приложение 4).

4.3. Итоги независимой оценки качества работы учреждений, а также информация о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, учитываются при оценке эффективности деятельности их руководителей.

Критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений

№	Показатель	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
Открытость и доступность информации об учреждении				
1.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 5)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 5, при условии количества проголосовавших не менее 50)	0 – 0,5 – 0 баллов 1 – 1,5 – 1 балл 2 – 2,5 – 2 балла 3 – 3,5 – 3 балла 4 – 4,5 – 4 балла 5 – 5 баллов
2.	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)**	максимум 10 баллов
3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)	максимум 10 баллов
4.	Доля клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных *	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в первом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
5.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы)	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
6.	Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного клиента	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов

7.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления услуг	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших во втором вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Время ожидания в очереди при получении услуг (и)				
8.	Среднее время ожидания получения услуг (и) в учреждение	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
9.	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг (и) как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в третьем вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
10.	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в четвертом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
11.	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в пятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении				
12.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в шестом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

13.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждений стационарного социального обслуживания, отделений временного проживания, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в седьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
14.	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в восьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
15.	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от общего числа инвалидов в учреждении	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ данных, представленных учреждением)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
16.	Число обоснованных жалоб	1 раз в год	Метод - изучение данных сайта www.bus.gov.ru (данные отчетов учреждений по выполнению государственного (муниципального) задания)	10 и более – 0 баллов 9 - 1 балл 8 - 2 балла 7 - 3 балла 6 - 4 балла 5 - 5 баллов 4 - 6 баллов 3 - 7 баллов 2 - 8 баллов 1 – 9 баллов 0 – 10 баллов
17.	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания в учреждении	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в девятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
18.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в десятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов

			01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении				
19.	Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество сотрудников учреждения выбравших в первом вопросе анкеты для персонала варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 –19,9 – 0 баллов 20 – 39,9 – 1 балл 40 –59,9 – 2 балла 60 –79,9 – 3 балла 80 –89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов
20.	Доля персонала, которая готова рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество сотрудников учреждения выбравших во втором вопросе анкеты для персонала варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7 баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

* К опрошенным можно отнести клиентов учреждений, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

При отсутствии возможности опроса клиентов проводится анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных попечительских советов учреждения, персонала и т.д.).

** Невключенное наблюдение - тип наблюдения, при котором исследователь получает информацию об изучаемой группе, не включаясь в ход событий и не становясь членом этой группы.

Анкета**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?

- 01 Очень хорошо информирован (а)
- 02 Хорошо информирован (а)
- 03 Информирован (а)
- 04 Слабо информирован (а)
- 05 Очень слабо информирован (а)
- 06 Не информирован (а)
- 07 Затрудняюсь ответить

2) Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)

- 01 Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

3) Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?

- 01 Очередь при получении услуг отсутствует
- 02 Очереди практически нет
- 03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный
- 04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный
- 05 Вынужден (а) постоянно находиться в очереди
- 06 Период ожидания в очереди длительный
- 07 Затрудняюсь ответить

4) Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?

- 01 Высокий профессионализм и компетентность персонала
- 02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма
- 03 Скорее компетентен, чем не компетентен
- 04 Скорее не компетентен, чем компетентен
- 05 Не компетентен
- 06 Абсолютно не компетентен
- 07 Затрудняюсь ответить

5) Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?

- 01 Да, всегда и в любой ситуации
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

6) Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?

- 01 Да, качество оказания услуг очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

7) Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?

- 01 Да, условия проживания очень хорошие
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

8) Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

9) Удовлетворены ли Вы качеством питания?

- 01 Да, качество питания очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

10) Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

- 01 Да, качество мероприятий очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Дата заполнения «____» _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

Анкета
для персонала учреждения социального обслуживания

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию социальных услуг в учреждении?

- 01 Да, условия работы очень хорошие
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

2) Посоветовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

3) С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении?

4) Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?

5) Вы хотели бы что-то добавить?

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

Форма отчета совета учреждения о значениях показателей и их оценке
(в формате EXCEL)

(отчет утверждается протоколом совета учреждения)

Полное название учреждения, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Весовой коэффициент критерия	Итоговый показатель критерия
Открытость и доступность информации об учреждении			
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Сумма		X 0,1	
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Сумма		X 0,2	
Время ожидания в очереди при получении услуги			
Показатель 8			
Показатель 9			
Сумма		X 0,05	
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения			
Показатель 10			
Показатель 11			
Сумма		X 0,1	
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении			
Показатель 12			
Показатель 13			
Показатель 14			
Показатель 15			
Показатель 16			
Показатель 17			
Показатель 18			
Показатель 19			
Показатель 20			
Сумма		X 0,55	
Сумма баллов по всем показателям с учетом весовых коэффициентов			

Проведено анкетирование _____ человек,

* при анкетном опросе клиентов рекомендуется опрашивать не менее 50 человек

** при анкетном опросе персонала рекомендуется использовать «стихийную выборку»: 25% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)

в том числе _____
(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата

Подпись председателя совета
учреждения

Приложение 4

План мероприятий по улучшению качества работы

(наименование учреждения)						
№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализа ции	Ответст венный	Резуль тат	Показатели, характери зующие результат выполнения мероприятия

Директор учреждения _____ (ФИО, подпись)