

ПОРЯДОК

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики

1. Общие положения

Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики (далее - Порядок) разработан в соответствии с нормативными правовыми актами:

Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013 №391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 №1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

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

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики, других организаций социального обслуживания.

2. Алгоритм проведения независимой оценки

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики, организуемая Общественным советом при Министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики проводится 1 раз в 3 года в отношении каждой организации.

Независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания проводится на основании критериев в соответствии с Приложением 1 к настоящему порядку.

Общественный совет по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным общим критериям);

осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями

социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

представляет соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Выбор организации, которая будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, организациями социального обслуживания, а также о доступности организаций социального обслуживания (далее - оператор), формирование требований к исполнителю работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг и заключение государственного контракта на выполнение таких работ, осуществляется с учетом мнения Общественного совета. Сбор информации может осуществляться с использованием инструментария в соответствии с Приложением 2 к настоящему порядку.

Оператор представляет информацию о результатах мониторинга качества оказания услуг организациями социального обслуживания, проект рейтингов их деятельности в Общественный совет.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об

организациях социального обслуживания, размещаемая также в форме открытых данных.

Сбор информации об организациях социального обслуживания осуществляется следующими способами:

Анализ сайтов организаций социального обслуживания;

Анализ результатов посещения учреждений членами Общественного совета при министерстве труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики;

Проведение и анализ опроса граждан, а также в интересах обслуживаемых граждан (при недееспособности, а также в интересах детей) опроса членов попечительских советов, родственников получателей социальных услуг, представителей органов системы профилактики;

Анализ результатов интернет - опросов;

Анализ результатов дозвона в учреждения по принципу «тайный покупатель».

В случае неполной или недостоверной размещенной информации на сайте организации организация-оператор осуществляет сбор информации о деятельности организации путем направления запросов в Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики с указанием причин запроса. Анализ результатов полученной информации осуществляется организацией – оператором и, в срок не позднее 1 месяца до предстоящего заседания Общественного совета, направляется председателю Общественного совета в виде текстовой информации и сводной рейтинговой таблицы по показателям, которые в соответствии с техническим заданием исследует организация-оператор. Общественный совет проводит оценку представленных материалов, дополняет таблицу показателями, за которые ответственен Общественный совет (в соответствии с Приложением 1). Расчет рейтинга представляет собой среднеарифметическое по пяти критериям независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, участвующими в проведении независимой оценки. При отсутствии одного из показателей независимой оценки по независящим от организации социального обслуживания обстоятельствам, расчет рейтинга производится без учета данного показателя. Каждый критерий, в свою очередь, составляет среднеарифметическую показателей, содержащихся в критерии. Рейтинг учреждения устанавливается от 0 до 1. Рейтинг учреждений социального обслуживания населения определяется по трем группам:

- 1 группа – учреждения социального обслуживания населения высокой эффективности (от 0,85 баллов до 1 балла);
- 2 группа – учреждения социального обслуживания населения, работающие в режиме функционирования (от 0,7 до 0,84 баллов) – Общественный Совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения;
- 3 группа – учреждения социального обслуживания населения, нуждающиеся в оптимизации (менее 0,7 баллов) – Общественный Совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

Общественный совет утверждает рейтинг учреждений социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики и направляет информацию о результатах независимой оценки в Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

Поступившая соответственно в Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики на официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bas.gov.ru);

организацией-оператором на сайте организации;

учреждениями социального обслуживания на сайте учреждений.

Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения

мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг. Результаты интернет - опросов учитываются при анализе результатов опросов.

Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1 к Порядку
проведения независимой оценки
качества оказания услуг организациями
социального обслуживания
Карачаево-Черкесской Республики

**Критерии и показатели независимой оценки качества услуг,
оказываемых организациями социального обслуживания,
участвующими в проведении независимой оценки**

№	Критерии	Показатели	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» (показатель 1)	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	При показателе от 0 до 0,3 – 0,3 баллов от 0,3 до 0,6 – 0,6 баллов от 0,6 до 0,9 – 0,9 баллов от 0,9 до 1,0 – 1 балл
		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (показатель 2)	Метод – изучение содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания, осуществляется Общественным советом	Соответствует менее чем на 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах (показатель 3)	Метод – анкетирование. Доля удовлетворенных в информационной открытости учреждения от числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	Обеспечено наличие информации менее чем на 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл

	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 4)	Метод – изучение официального сайта организации социального обслуживания Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) по телефону (показатель 5)	Метод – проверка наличия телефона по работе с гражданами в организации социального обслуживания, осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) по электронной почте, через электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» (показатель 6)	Метод – проверка наличия электронной почты и возможности обращения через электронные сервисы на официальном сайте организации социального обслуживания, осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
	Результативность звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации (показатель 7)	Метод – анкетирование. Доля результативных звонков от числа контрольных звонков (число обратившихся) При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
	Результативность обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации (показатель 8)	Метод – анкетирование. Доля результативных обращений по эл.почте (эл.сервисы) от числа контрольных обращений (число обратившихся). При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания (показатель 9)	Метод – изучение наличия возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания.	Нет – 0 баллов Да – 1 балл

			(Учитывается открытость информации об адресе организации социального обслуживания на их официальном сайте и информационном стенде). Осуществляется Общественным советом Да/нет	
		Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (показатель 10)	Метод – изучение наличия обратной связи на официальном сайте организации социального обслуживания, осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
		Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (показатель 11)	Метод – изучение наличия возможности обращения на «горячую линию» организации социального обслуживания. Изучение осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
		Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания (показатель 12)	Метод – изучение наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг на информационных стендах в организации социального обслуживания. Изучение осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
		Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (показатель 13)	Метод – изучение официального сайта организации социального обслуживания, осуществляется Общественным советом Да/нет	Нет – 0 баллов Да – 1 балл
		Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на офици-	Метод – анкетирование. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных каче-	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов

		альном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, (показатель 14)	ством, полностью и доступностью информации, от общего числа опрошенных. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	от 90 до 100% - 1 балл
2.	Комфортность условий и доступность предоставления социальных услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) (показатель 15)	Метод – изучение оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (показатель 16)	Метод – изучение оборудования входных зон организации для маломобильных групп населения, осуществляется Общественным советом.	Не оборудована – 0 баллов оборудована – 1 балл
		Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (показатель 17)	Метод – изучение наличия специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения, осуществляется Общественным советом.	Нет в наличии – 0 баллов Есть в наличии – 1 балл
		Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения (показатель 18)	Метод – изучение наличия в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, осуществляется Общественным советом.	Нет в наличии – 0 баллов Есть в наличии – 1 балл
		Доступность социальных услуг (показатель 19)	Метод – анкетирование. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл

			учитывается.	
		Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (показатель 20)	Метод – анкетирование. Доля получателей услуг удовлетворенных оборудованием помещений для предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (показатель 21)	Отчет о качестве деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с Приказом Минтруда КЧР №53а. Уровень укомплектованности учреждения кадрами.	менее чем на 80% - 0,1 балл от 80 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Оценка благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена (показатель 22)	Метод – анкетирование. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
3.	Время ожидания предоставления услуги	Удовлетворенность временем ожидания получения социальной услуги (показатель 23)	Метод – анкетирование. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных по дан-	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл

			ному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	
		Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) (показатель 24)	Метод – анкетирование.	При ожидании: более 30 минут – 0 баллов от 15 до 30 минут – 0,5 баллов менее 15 минут – 1 балл
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (показатель 25)	Метод анкетирования. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Компетентность работников организации социального обслуживания (показатель 26)	Метод - анкетирование Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл
		Доброжелательность и вежливость персонала организации социального обслуживания (показатель 27)	Метод - анкетирование Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалифика-	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов

			ции/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	от 90 до 100% - 1 балл
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг (в том числе удовлетворенных:</p> <p>жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарем, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов) (показатель 28)</p>	<p>Метод – анкетирование.</p> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.</p>	<p>При доле менее чем 10% - 0,1 балл</p> <p>от 10 до 30% - 0,3 баллов</p> <p>от 30 до 60% - 0,6 баллов</p> <p>от 60 до 90% - 0,9 баллов</p> <p>от 90 до 100% - 1 балл</p>
		<p>Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) (показатель 29)</p>	<p>Метод – анкетирование.</p> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от общего числа опро-</p>	<p>При доле менее чем 10% - 0,1 балл</p> <p>от 10 до 30% - 0,3 баллов</p> <p>от 30 до 60% - 0,6 баллов</p> <p>от 60 до 90% - 0,9 баллов</p> <p>от 90 до 100% - 1 балл</p>

			шенных. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	
	Удовлетворенность питанием в организации социального обслуживания (показатель 30)	Информация, полученная по результатам оценки качества деятельности организации социального обслуживания (Приказ Минтруда КЧР №53а). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).	более 5 жалоб – 0,1 баллов; менее 5 жалоб – 0,5 баллов; жалоб не зарегистрировано - 1 балл	
	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (показатель 31)	Метод – анкетирование Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных по данному вопросу. При определении доли численность граждан, затруднившихся ответить на данный вопрос не учитывается.	При доле менее чем 10% - 0,1 балл от 10 до 30% - 0,3 баллов от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл	

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

При отсутствии возможности опроса получателей услуг проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов организации, членов попечительских советов, персонала и т.д.).

Инструментарий исследования

Анкета получателя услуг

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

Блок 1. Степень открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания КЧР

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости организации социального обслуживания по следующим параметрам: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1.1 Наличие информации о деятельности на информационном стенде внутри помещения	1	2	3
1.2 Наличие буклетов и брошюр с информацией	1	2	3
1.3 Наличие информации на официальном сайте организации	1	2	3

2) Скажите, посещали ли Вы официальный сайт организации социального обслуживания, для получения какой-либо информации об организации и предоставляемых услугах? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

3) Скажите, существует ли у официального сайта организации социального обслуживания альтернативная версия для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4) Скажите, существует ли возможность дистанционного способа взаимодействия организации и получателей социальных услуг (т.е. получение информации, запись на прием и т.п.)? (ИНТ! Один ответ по строке)

Дистанционное взаимодействие	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
4.1 По телефону	1	2	3
4.2 По электронной почте	1	2	3
4.3 Через электронные сервисы на официальном сайте	1	2	3

5) Скажите, использовали ли Вы возможность дистанционного взаимодействия с организацией социального обслуживания, и если да, то каким способом? (ИНТ! Любое количество ответов)

1. По телефону
2. Через электронную почту
3. При помощи электронных сервисов на официальном сайте
4. Не использовал

6) Скажите, было ли Ваше дистанционное обращение в организацию социального обслуживания результативным? (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ обращения	Да	Нет
6.1 По телефону	1	2
6.2 По электронной почте	1	2
6.3 При помощи электронных сервисов на официальном сайте	1	2

7) Скажите, существует ли возможность направления жалоб, отзывов и предложений о качестве предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания: (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ подачи жалобы, отзыва, предложения	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
7.1 В электронной форме на официальном сайте	1	2	3
7.2 По телефону/на горячую линию уполномоченного исполнительного органа гос. власти в сфере социального обслуживания	1	2	3

8) Скажите, есть ли информация о порядке подачи жалобы (отзыва, предложения) по вопросам качества предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8.1 В общедоступных местах на информационных стендах	1	2	3
8.2 На официальном сайте организации социального обслуживания	1	2	3
8.3 На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа гос. власти в сфере социального обслуживания	1	2	3

9) Скажите, удовлетворены ли Вы в целом качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том

числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ обращения за информацией	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
9.1 При личном обращении	1	2	3	4	5
9.2 По телефону	1	2	3	4	5
9.3 На официальном сайте	1	2	3	4	5

Блок 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в организациях социального обслуживания КЧР

10) Оцените наличие специального оборудования для маломобильных групп населения на прилегающей к организации социального обслуживания территории: (ИНТ! Один ответ по строке)

Оборудование	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
10.1 Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы	1	2	3
10.2 Знаки доступности	1	2	3
10.3 Информационные и предупреждающие знаки	1	2	3
10.4 Пандусы	1	2	3
10.5 Вертикальные подъемники	1	2	3
10.6 Парковка для инвалидов	1	2	3
10.7 Противоскользящие покрытия	1	2	3
10.8 Поручни и перила	1	2	3
10.9 Тактильная плитка	1	2	3

11) Оцените оборудованность входных зон в здании организации социального обслуживания, а именно: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
11.1 Система вызова помощника	1	2	3
11.2 Автоматическое открывание дверей	1	2	3

12) Оцените оборудованность организации социального обслуживания по следующим параметрам: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
12.1 Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1	2	3
12.2 Наличие аудиоинформаторов	1	2	3
12.3 Наличие видеоинформаторов	1	2	3
12.4 Информационные стенды	1	2	3

13) Оцените в целом доступность условий оказания социальных услуг в организации социального обслуживания: (ИНТ! Один ответ)

1. Совершенно доступны
2. Скорее доступны, чем не доступны
3. Не могу оценить
4. Скорее не доступны, чем доступны
5. Совершенно не доступны

14) Оцените в целом степень технической оснащенности оборудованием организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – совершенно не оснащена, а 5 – максимально оснащена: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15) Оцените в целом благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Хорошее	Скорее хорошее	Не могу оценить	Скорее плохое	Плохое
15.1 Помещение организации	1	2	3	4	5
15.2 Территория организации	1	2	3	4	5

Блок 3. Время ожидания предоставления социальной услуги

16) Скажите, сколько по времени у Вас заняло время ожидания предоставления социальной услуги со времени обращения за услугой до ее получения? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

_____ (вписать со слов респондента)

17) Скажите, сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при личном обращении к специалисту в организацию социального обслуживания? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

_____ (вписать со слов респондента)

Блок 4. Параметры, характеризующие работников организации социального обслуживания

18) Оцените качества, характеризующие работников организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ по строке)

Качества	1	2	3	4	5
18.1 Доброжелательность	1	2	3	4	5
18.2 Вежливость	1	2	3	4	5

18.3 Внимательность	1	2	3	4	5
18.4 Компетентность	1	2	3	4	5

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

19) Скажите, изменилось ли качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, и если да, то в какую сторону? (ИНТ! Один ответ)

1. Изменилось в лучшую сторону
2. Не изменилось
3. Изменилось в худшую сторону

20) Оцените уровень своей удовлетворенности различными параметрами и условиями предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
20.1 Жилым помещением	1	2	3	4	5
20.2 Оборудованием	1	2	3	4	5
20.3 Питанием	1	2	3	4	5
20.4 Мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
20.5 Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	1	2	3	4	5
20.6 Хранение личных вещей	1	2	3	4	5
20.7 Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
20.8 Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1	2	3	4	5
20.9 Порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
20.10 Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
20.11 Графиком посещения родственниками	1	2	3	4	5
20.12 Периодичностью прихода социальных работников на дом	1	2	3	4	5
20.13 Оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

21) Скажите, знаете ли Вы о проводимых организацией социального обслуживания мероприятиях, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые и т.д.)? Если да, то назовите их. (ИНТ! Один ответ)

1. Да, знаю _____

2. Нет

22) Скажите, участвуете ли Вы в подобных мероприятиях? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

23) Оцените свой уровень удовлетворенности качеством проводимых мероприятий группового характера: (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

24) Скажите, обращались ли Вы с жалобой в организацию социального обслуживания по поводу качества предоставления социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

25) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством оказания социальных услуг в целом? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

26) Скажите, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами в ходе обращения в организацию социального обслуживания? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

27) Скажите, готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, друзьям и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

Блок 6. Только для получателей услуг Республиканского социально-реабилитационного центра «Надежда» для несовершеннолетних

28) Обращались ли Вы когда-нибудь по телефону доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

29) Удалось ли Вам решить свой вопрос при помощи телефона доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

30) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством работы телефона доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

31) Скажите, возникали ли у Вас в процессе обращения по телефону доверия социально-реабилитационного центра «Надежда» какие-либо проблемы? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

32) Скажите, пользовались ли Вы услугами детского лагеря «Сосенка» от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

33) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством работы детского лагеря Сосенка от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

34) Скажите, возникали ли у Вас какие-нибудь проблемы, связанные с работой детского лагеря «Сосенка» от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

35) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

36) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64

6. 65 и старше

37) Образование: *(ИНТ! Один ответ)*

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

38) Группа инвалидности: *(ИНТ! Один ответ)*

1. 1 группа
2. 2 группа
3. 3 группа
4. Нет инвалидности

39) Материальное положение: *(ИНТ! Один ответ)*

1. Денег не хватает даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупка одежды вызывает затруднения
3. Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования вызывает затруднения
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но покупка автомобиля или недвижимости вызывает затруднения
5. Могу позволить себе практически всё

ФИО респондента _____

Контактный телефон _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета руководителя организации социального обслуживания

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости Вашей организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей данных услуг в Вашей организации? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые Вашей организацией социального обслуживания, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Как Вы считаете, достаточно ли персонала работает в Вашей организации социального обслуживания для обеспечения необходимых нужд по предоставлению социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно
5. Абсолютно не достаточно

5) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работа Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

6) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности Вашей организации социального обслуживания? (ИИТ! Записать дословно со слов респондента)

7) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы Вашей организации социального обслуживания и решения существующих проблем? (ИИТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

8) Пол: (ИИТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

9) Возраст: (ИИТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

10) Образование: (ИИТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета работника организации социального обслуживания

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости Вашей организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей данных услуг в Вашей организации? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые Вашей организацией социального обслуживания, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Скажите, проходили ли Вы лично за последние 3 года курсы повышения квалификации, профессиональные тренинги и т.п.? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

5) Скажите, поступали ли на Вас за время работы в организации социального обслуживания жалобы от получателей услуг по поводу качества Вашей работы?

1. Да
2. Нет

6) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работа Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить

4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

7) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

8) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы Вашей организации социального обслуживания и решения существующих проблем? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

9) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

10) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

11) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

12) Стаж работы в организации социального обслуживания (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента) _____

ФИО респондента _____

Контактный телефон _____

Занимаемая должность _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета представителей общественных организаций и общественного совета
Министерства труда и социального развития КЧР

ФИО Интервьюера	№ в базе данных
-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости организаций социального обслуживания КЧР по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей социальных услуг в организациях социального обслуживания КЧР? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания КЧР, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Как Вы считаете, достаточно ли персонала работает в организациях социального обслуживания КЧР для обеспечения необходимых нужд по предоставлению социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно
5. Абсолютно не достаточно

5) Как Вы считаете, достаточно ли в КЧР организаций социального обслуживания, для обеспечения нужд населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно

5. Абсолютно не достаточно

6) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работы организаций социального обслуживания КЧР? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

7) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности организаций социального обслуживания, на Ваш взгляд? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

8) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы организаций социального обслуживания КЧР и решения существующих проблем? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

9) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

10) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

11) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

РЕЙТИНГ
эффективности деятельности государственных организаций
социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики
по итогам независимой оценки в 2016 году

В связи с тем, что в Карачаево-Черкесской Республике количество идентичных организаций социального обслуживания ни по типам, ни по видам услуг не позволяет проводить рейтинг, степени эффективности деятельности (рейтинг) организаций социального обслуживания определяется по трем группам.

Группа рейтинга	Характеристика группы	Средний балл организации	Организации социального обслуживания, вошедшие в группу
1	Учреждения, работающие в состоянии развития; учреждения высокой эффективности социального обслуживания (от 0,85 баллов до 1 балла)	0,96	РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»
		0,93	РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»
		0,91	РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»
		0,86	РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2	Учреждения, работающие в состоянии стабильного функционирования (учреждения средней эффективности социального обслуживания) (от 0,7 до 0,84 баллов)	0,81	РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»
		0,75	РБУ «Центр социального обслуживания населения»
3	Учреждения, требующие оптимизации деятельности (учреждения низкой эффективности социального обслуживания) (менее 0,7 баллов)		