

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

РЕШЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА № 2

« 8 » ноября 2013 года

г.Нальчик

Заслушав и обсудив информацию руководителя Секции обслуживания населения и социальных учреждений МТиСР КБР (Кадырова) по вопросу «О качестве обслуживания опекаемых и отдельных категорий граждан социальными учреждениями МТиСР КБР», члена секции по вопросам семьи и защиты детей (Гуппов Т.Б.) по вопросам «Об итогах работы секции за 9 месяцев 2013г.» и «О создании в Кабардино-Балкарской Республике социально-реабилитационного предприятия для инвалидов – центра трудовой и профессиональной адаптации на основе частно-государственного партнерства», председателя Совета (Егорова Г.Ф.) по вопросам «Об изменениях состава секций» и «О порядке проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

Общественный совет при Министерстве труда и социального развития КБР **решает:**

1. Рекомендовать:

1.1. Руководству Министерства труда и социального развития КБР выйти с предложением в Правительство КБР о создании в Кабардино-Балкарской Республике социально-реабилитационного предприятия для инвалидов - центра трудовой и профессиональной адаптации на основе частно-государственного партнерства.

1.2. Отделу семьи и защиты детства МТиСР КБР (Тхамокова Ж.П.) активизировать практику проведения мероприятий республиканского значения с участием членов Общественного совета.

1.3. Директору ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Абазова С.З.) и директору ГКУ "Центр социального обслуживания населения по городскому округу Нальчик" (Бетуганов З.М.) принять дополнительные меры по повышению качества и совершенствованию форм и методов работы, расширению объемов и видов, предоставляемых гражданам социальных услуг.

2. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

2.1. С учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений Общественному совету МТиСР КБР добавить к оценочным баллам учреждений от 1 до 10 баллов за внедрение

новых инновационных методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

2.2. Рекомендовать попечительским советам учреждений:

- добавлять к оценочному балу от 1 до 10 баллов за привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей.

- до 15 января 2014 года представить отчеты по утвержденной форме (приложение №4 к Порядку проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания) вместе с оценочным балом для окончательного составления рейтинга учреждений.

Председатель Совета

Г.Егорова

Секретарь

Ф.Баксанова

Утвержден
Общественным советом
Министерства труда и
социального развития КБР
от 8 ноября 2013 г. № 2

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (далее – учреждений), определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений, этапы организации проведения независимой оценки качества работы учреждений, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает перечень учреждений, участвующих в проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития КБР с участием и на основе мнения общественных организаций, попечительских советов, средств массовой информации и иных экспертов.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы учреждений, и стимулирования повышения качества их работы.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минтруда России от 30 августа 2013 года №391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 17 сентября 2013 года №495-рп.

2. При проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, применяются следующие подходы:

уполномоченным на проведение оценки качества работы учреждений Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики (далее – министерство) является общественный Совет при министерстве (далее – Совет) в компетенцию которого входит формирование независимой системы оценки качества работы учреждений, составление рейтинга деятельности учреждений;

при подведомственных учреждениях министерства образованы попечительские советы, в полномочия которых входят вопросы независимой оценки качества работы учреждений и участие в формировании рейтинга деятельности учреждений (далее - совет учреждения), в которые входят представители общественных организаций, независимые эксперты и специалисты учреждений;

сведения об учреждениях, информация о методах оценки, публичные рейтинги, а также мнения потребителей социальных услуг о качестве этих услуг размещаются в открытом доступе на сайте министерства mtsrkbr.org.ru;

в разработке и совершенствовании методических документов по вопросам создания и функционирования независимой системы оценки качества, в обсуждении результатов оценки, в работе Совета и совета учреждений участвуют представители общественных организаций в т.ч. представители министерства и учреждений;

при составлении рейтингов учреждений Совет использует материалы мониторингов качества услуг, в том числе осуществляемых в соответствии с приказом министерства от 31 марта 2010г. №51-п, и формулирует предложения по их проведению, в том числе по перечню учреждений, категориям респондентов, и задаваемым вопросам в разрезе независимой оценки качества работы учреждений;

попечительские советы на местах проводят по согласованию с Советом анкетирование, опросы о качестве работы учреждений, в том числе опросы потребителей услуг, размещают информацию с результатами проведенных исследований и опросов на сайтах учреждений;

граждане (потребители услуг) принимают участие в оценке качества учреждений путем и он-лайн голосования на сайте министерства mtsrkbr.org.ru;

итоги он-лайн голосования, а также мнения и отзывы граждан (потребителей услуг), размещаемые на сайте министерства mtsrkbr.org.ru; учитываются при проведении обсуждения результатов оценки – публичных рейтингов с участием общественных организаций и объединений.

3. Оценкой качества работы учреждений, является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результативности.

4. В независимую систему оценки и формирования публичных рейтингов включаются подведомственные учреждения Министерства труда и социального развития КБР.

Рейтинги данных учреждений рассматриваются и оцениваются Советом, размещаются на сайте министерства mtsrkbr.org.ru;

5. Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется информационно-аналитическим департаментом Министерства труда и социального развития КБР совместно с учреждениями.

II. Организация проведения оценки качества работы учреждений

6. Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

I этап – организационный - Совет:

утверждает порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги;

перечень учреждений, участвующих в мониторинге качества (приложение 1);

совместно с министерством разрабатывает критерии и показатели оценки качества работы учреждений (приложение 2);

проекты форм анкет для опросов (приложение 3);

форму отчета совета учреждения (приложение 4);

II этап – попечительские советы учреждений:

- изучение показателей работы учреждения;

- проведение социологических опросов, анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;

- расчет оценочного балла качества работы учреждения;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;

- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;

- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет;

- размещение информации и протоколов советов учреждений на сайтах учреждений.

III этап – составление Советом рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;

- составление рейтинга учреждений;

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений;

- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;

- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках министерства;

- при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;

- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;

- в целях общественного обсуждения результатов оценки качества работы учреждений, организация размещения протоколов заседаний Совета и информации о рейтингах на сайте министерства mtsrkbr.org.ru;

- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы,

а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

7. Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении независимой оценки качества работы учреждений устанавливаются следующие критерии:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

По решению Совета критерии эффективности работы учреждений могут быть расширены.

8. Для измерения критериев эффективности применяются показатели, характеризующие качество работы учреждений, которые по результатам по решению Совета совместно с министерством могут быть изменены.

Совет, при организации проведения оценки качества работы учреждений, может предусмотреть наряду с основными показателями дополнительные, а также включить дополнительные источники получения информации о качестве работы учреждений.

9. Проведение оценки качества работы учреждений осуществляется на основании данных отчетности, сведений и документов, образуемых в ходе осуществления учреждениями своей деятельности, а также данных, полученных по результатам опросов, анализа открытых источников информации и иными способами проведения оценки качества работы учреждений.

10. Представление (отчетов по установленной форме) сведений о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, за отчетный период (шесть месяцев) в срок до 1 января и 1 июля года, следующего за отчетным.

III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений

12. Оценка качества работы учреждений и публичные рейтинги их деятельности формируются по типам и перечню учреждений, утвержденных Советом.

13. Публичные рейтинги деятельности учреждений формируются из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества работы, и включают:

- рейтинг учреждений с выделением лучшего учреждения в сфере обслуживания пожилых и инвалидов и в сфере материнства и детства;
- рейтинг учреждений по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

14. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается оценочный балл учреждений социальной сферы. Оценочный балл, который определяется советом учреждения, представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели ранжируются по 10-бальной шкале.

Совет имеет право с учетом собственного анализа общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений оценить работу каждого учреждения. В этих целях Совет может добавить к оценочному баллу совета учреждения от 1 до 10 баллов.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждение, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

15. Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы учреждений:

а) министерство:

направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений Совета и советов учреждений;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

б) учреждения:

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце первом подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение.

Приложение 1
К Порядку проведения независимой оценки
качества работы учреждений, оказывающих
социальные услуги в сфере социального обслуживания,
утвержденным Общественным советом при
Министерстве труда и социального развития КБР
От «8» ноября 2013г. № 2

Перечень учреждений Министерства труда и социального развития КБР
участвующих в мониторинге качества

1. ГКУ "Базовый республиканский детский реабилитационный центр "Радуга"
2. ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"
3. ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4. ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"
5. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"
6. ГКУ "Центр социального обслуживания населения по городскому округу Нальчик"
7. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"
8. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"
9. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"
10. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"
11. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"
12. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"
13. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"
14. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"
15. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"

- 16.ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"
- 17.ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"
- 18.ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"

Приложение №2
 К Порядку проведения независимой оценки
 качества работы учреждений, оказывающих
 социальные услуги в сфере социального обслуживания,
 утвержденным Общественным советом при
 Министерстве труда и социального развития КБР
 От 8 ноября 2013г. № 2

Перечень критериев и показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1	Открытость и доступность информации об организации:	- Мониторинг результатов он-лайн опроса на официальном сайте Минтрудсоцразвития КБР (http://mtsrkbr.org.ru) (показатель 1)	ежеквартально	Количество просмотров сайта учреждения социального обслуживания населения (от 0 до 1) (от 100 просмотров на сайте министерства доля учреждения от количества ответов в адрес учреждения)	Выставляемый балл от 0 до 10
		- Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (показатель 2)	ежеквартально	Метод-анкетирование (Анкета вопрос 1) -количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг хорошо – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; - количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным - общее	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

				<p>количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах;</p> <p>- количество лиц, считающих не информированными о работе учреждения и порядке предоставления услуг - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах. (значение от 0 до 100%)</p>	
2.	<p>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</p>	<p>- Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях (показатель 3)</p>	ежеквартально	<p>Метод – анкетирование (Анкета вопрос 2)</p> <p>количество потребителей, считающих условия пребывания в учреждении полностью доступными – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах;</p> <p>количество потребителей, считающих условия пребывания в учреждении частично доступными – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах;</p> <p>количество потребителей, считающие условия пребывания в учреждении не удовлетворительными – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)</p>	<p>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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов</p>

		-Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (показатель 4)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 3) количество потребителей, считающих условия оказания услуг комфортными полностью – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей, считающих условия оказания услуг комфортными частично – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей, условия оказания услуг не удовлетворяют – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
3	Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:	- Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (показатель 5)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 4) количество потребителей, отметивших отсутствие очереди – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей, считающих незначительное время пребывания в очереди – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей,	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

				считающих период ожидания в очереди длительным – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)	
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:	- Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания (показатель 6)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 5) количество клиентов, считающих что услуги оказываются персоналом скорее в доброжелательной и вежливой форме – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество клиентов, считающих что услуги оказываются персоналом абсолютно не в доброжелательной и вежливой форме – общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)	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
5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:	- Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания (показатель 7)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 6) количество потребителей полностью удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего	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

				<p>количества опрошенных в процентах; количество потребителей частично удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей неудовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)</p>	<p>70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов</p>
		<p>- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (показатель 8)</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Метод – анкетирование (Анкета вопрос 7) количество потребителей готовых рекомендовать - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей возможно будут советовать - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей не будут советовать - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; (значение от 0 до 100%)</p>	<p>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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов</p>

		- Доля опрошенных, подавших жалобы на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания (показатель 9)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 8) Количество потребителей, желающих подать жалобу общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей, у которых желание пожаловаться не возникло общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах. (значение от 0 до 100%)	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 питания (для стационарных учреждений) (показатель 10)	ежеквартально	Метод – анкетирование (Анкета вопрос 9) количество потребителей полностью удовлетворенных качеством питания в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей частично удовлетворенных качеством питания в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах; количество потребителей неудовлетворенных качеством питания в учреждении - общее количество в единицах и доля от общего количества опрошенных в процентах (значение от 0 до 100%)	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

6	<p>Дополнительный критерий (введен Общественным советом Минтрудсоцразвития КБР)</p> <p>Внедрение новых инновационных методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.</p>	<p>Использование учреждением инновационных методов в работе (показатель 11)</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Метод – анализ работы учреждения</p> <p>Периодичность использования инновационных методов в работе учреждения:</p> <p>отсутствие инновационных методов в течение года - низкое;</p> <p>использование инновационных методов в 6 месяцев раз – среднее;</p> <p>использование инновационных методов с периодичностью менее 6 месяцев – высокое</p>	<p>низкое- 0 баллов</p> <p>среднее- 5 баллов</p> <p>высокое -10 баллов</p>
7	<p>Дополнительный критерий (введен попечительским советом учреждения)</p> <p>Привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей.</p>	<p>Привлечение волонтеров, добровольцев и благотворителей (показатель 12)</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Метод – анализ деятельности учреждения по привлечению волонтеров, добровольцев и благотворителей:</p> <p>не привлекают – низкое;</p> <p>привлекают, но хаотично (т.е. от случая к случаю) – среднее;</p> <p>систематически (обозначены в годовых планах работы учреждения)- высокое</p>	<p>низкое- 0 баллов</p> <p>среднее- 5 баллов</p> <p>высокое -10 баллов</p>

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в учреждениях социального обслуживания

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

2. Считаете ли Вы условия пребывания в учреждении (для стационарных учреждений) доступными для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями доступными?:

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

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

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

4. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

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

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

абсолютно нет

6. Удовлетворяет ли Вас качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?:

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

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

да

возможно

нет

8. Приходилось ли Вам оформлять жалобу или возникала ли у Вас ситуация, когда было желание оформить жалобу на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания:

да

нет

9. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

полностью

частично

не удовлетворяет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

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

Приложение 4
К Порядку проведения независимой оценки
качества работы учреждений, оказывающих
социальные услуги в сфере социального обслуживания,
утвержденным Общественным советом при
Министерстве труда и социального развития КБР
От 8 ноября 2013г. № 2

Форма отчета Попечительского совета учреждения

1. Количество респондентов
2. Подсчет результатов анкетирования (приложение №3)
3. Резюме по результатам анкетирования
4. Резюме по результатам мониторинга он-лайн опроса (mtsrkbr.org.ru)
5. Сравнительный анализ полученных данных с предыдущим периодом
6. Представить предложения по улучшению качества работы учреждения

**Методика определения рейтинга
(подсчета итоговой суммы баллов)
учреждений предоставляющих социальные услуги**

Рейтинг учреждений, предоставляющих социальные услуги, формируется путем упорядочивания по итоговой сумме баллов, которые выставляются по 10-бальной шкале. Итоговая сумма баллов подсчитывается по таблице, приведенной в Приложении №2 суммированием баллов по всем показателям. Показателю №1 (полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте) балл выставляется специалистами Информационно-аналитического департамента Министерства труда и социального развития КБР, баллы по показателям №2 - № 10 выставляются по результатам анкетирования граждан, при этом показатель №9 (доля опрошенных, подавших жалобы на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания) при суммировании будет иметь отрицательное значение, т.е. значение этого показателя будет вычитаться из полученной суммы баллов.