

**ПРИКАЗ**

12 января 2015 года

№ 05

**О независимой оценке качества  
работы МБУ АР «ЦСОГПВиИ»**

Во исполнение Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», Приказа Минтруда РФ от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», Постановления Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014г. «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и в целях повышения уровня информационной открытости о деятельности бюджетного учреждения для обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждения

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте Администрации Аксайского района, на информационных стендах, в средствах массовой информации и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (Приложение № 1)

2. Утвердить Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МБУ АР «ЦСОГПВиИ». (Приложение № 2)

3. Заведующим отделений социального обслуживания на дому, специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому, специалистам по социальной работе руководствоваться в работе Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг.

4. Заведующим отделений социального обслуживания на дому, специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому, специалистам по социальной работе ежеквартально проводить работу по изучению

и анализу удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг. (Приложение № 3)

5. Заместителю директора по социальной работе И.Л. Цветковой обеспечить своевременное формирование, размещение и обновление информации о поставщике социальных услуг на информационном стенде учреждения, в средствах массовой информации и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Т.И. Троицкая

С приказом ознакомлены:

Заведующие отделениями:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Л.Н. Кравченко  
И.В. Скрябина  
Е.А. Бондарчук  
Л.С. Путылина  
А.С. Сочинская  
Н.В. Матвеева  
В.В. Назарова  
О.Н. Бондаревич  
Т.В. Сагалович  
М.А. Егорова  
О.В. Слюсаренко  
В.В. Боганцова  
Л.А. Котова  
О.В. Абмашкина  
Е.А. Бутенкова  
Н.В. Троицкая

## **ПРАВИЛА**

### **размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг на информационных стендах, в средствах массовой информации и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящие Правила определяют порядок размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно - официальный сайт, сеть «Интернет»), за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну, в целях обеспечения открытости и доступности указанной информации.

2. Поставщик социальных услуг обеспечивает доступ к обязательным разделам (подразделам) на сайте Администрации Аксайского района, сайте министерства труда и социального развития Ростовской области, в которых размещает следующую информацию:

а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии);

б) о структуре организации социального обслуживания:

- наименование структурных подразделений;
- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
- места нахождения структурных подразделений;
- адрес электронной почты учреждения;

в) о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

г) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о руководителе организации социального обслуживания, его заместителях;

е) о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств

обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

з) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

и) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

л) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

м) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы организации социального обслуживания.

### 3. Документы:

а) копия устава организации социального обслуживания;

б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями);

в) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы организации социального обслуживания;

г) копии правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

д) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;

е) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний.

4. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Информация, указанная в пункте 2 настоящих Правил, подлежит размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

6. Пользователю официального сайта предоставляется наглядная информация о структуре официального сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего предусмотренные Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочия в сфере социального обслуживания, и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

7. Информация, указанная в пункте 2 настоящих Правил, размещается на официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах, а также в форме электронного образа копий документов.

8. При размещении информации на сайте Администрации Аксайского района и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

9. Технические и программные средства, которые используются для функционирования сайта Администрации Аксайского района, должны обеспечивать:

а) доступ к размещенной на сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы;

б) защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении ее;

в) возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление;

г) защиту от несанкционированного копирования авторских материалов;

д) возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

10. Информация на сайте Администрации Аксайского района размещается на русском языке, а также может быть размещена на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) на иностранных языках.

11. Размещенные на сайте Администрации Аксайского района сведения должны быть доступны пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

Показатели, характеризующие общие критерии  
оценки качества оказания услуг МБУ АР «ЦСОГПВиИ»

№ п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайте Администрации Аксайского района, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - размещение информации о муниципальном учреждении ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"
1.2.	соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещенной на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет", порядку размещения информации на сайте Администрации Аксайского района поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно <u>части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"</u>
1.3.	наличие информации о деятельности учреждения 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
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):
2.1.	телефон
2.2.	электронная почта, электронные сервисы на сайте Администрации Аксайского района организации в сети "Интернет"
3.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:
3.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

3.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений
4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:
4.1.	лично в организацию социального обслуживания
4.2.	в электронной форме на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет"
4.3.	по телефону /на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:
5.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания
5.2.	на официальном сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет"
5.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
3.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг
	<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2.	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)
	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников
	<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
2.1.	порядком оплаты социальных услуг
2.2.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг
2.3.	периодичностью прихода социальных работников на дом
2.4.	оперативностью решения вопросов
3.	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):
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных



Электронный адрес для обращений:

Отправить электронное письмо [cso-aksay@mail.ru](mailto:cso-aksay@mail.ru)

**АНКЕТА**  
**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**  
**в организациях 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. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:**

- впервые  
 повторно

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

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

**3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг?**

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

---

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

- да  
 нет

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

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

6. **Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:**

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

7. **Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:**

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

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

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

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

- да  
 нет  
 пока не знаю

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

---

---

---

Дата заполнения “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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