

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов  
№ 1»

**ПРИКАЗ № 57/ОД**

От «09 января» 2017 года

г.Шахты

«О независимой оценке качества  
работы МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»

Во исполнение Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 г. № 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 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», Постановления Правительства РФ № 1239 от 24 ноября 2014 г. «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте «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 МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» на информационных стендах, в средствах массовой информации и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение № 1).

2. Утвердить Показатели, характеризующие общие критерии и оценки качества оказания услуг МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» (Приложение № 2).

3. Заведующим ОСО, СОСМО руководствоваться в работе Показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг.

4. Заведующим ОСО, СОСМО ежеквартально проводить работу по изучению и анализу удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг (Приложение № 3).

5. Специалистам по социальной работе О.П. Мельник и И.Н. Череватенко обеспечить своевременное формирование, размещение и обновление информации о поставщике социальных услуг на информационном стенде учреждения, в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6 Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Л.М. Брюховецкую.

Директор МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»

*Дм1*

Т.П. Дума

С приказом ознакомлены:

Брюховецкая Л.М.

Соко М.Н.

Закотнова Л.В.

Горбатова Л.И.

Чеснокова Л.Г.

Сулацкая Е.И.

Ажинова Н.А.

Кротенко И.Д.

Лукманова М.В.

Синявцева Н.Н.

Бакулина Н.Д.

Графчикова И.П.

Григорова Л.В.

Череватенко И.Н.

Мельник О.П.

## Правила

размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг 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 своем официальном сайте, в которых размещает следующую информацию:

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

б) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания, наименование структурных подразделений (органов управления) (при наличии); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, положения о структурных подразделениях (при наличии); места нахождения обособленных структурных подразделений; адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети "Интернет" (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);

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, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при наличии);

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

ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по



видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, 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) копия правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

д) копии документов 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 которой 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 официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

9. Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать:

а) доступ к размещенной на официальном 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 официальном сайте 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 официальном сайте сведения должны быть доступны пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.



**Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг  
МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Выполнение показателей в баллах (надомная форма обслуживания)
<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 официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	
1.1.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	
1.2.	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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	
1.3.	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	да/нет	1/0	
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)	

2.1.	телефон	да/нет	1/0	
2.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	
3.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	
3.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
3.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	
4.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	
4.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	
4.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	
5.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	
5.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	
5.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	

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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
1.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
<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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, компетентность работников организации 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	



У. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	от
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	
2.1.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.2.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.3.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.4.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
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):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	

Электронный адрес для обращений:

**Отправить электронное письмо: [cso12@mail.ru](mailto:cso12@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. Удовлетворяет ли Вас полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:**

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

**3. Удовлетворяет ли Вас наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.**

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

**4. Удовлетворяет ли Вас качество, полнота и доступность информации (при личном обращении по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждений, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.**

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



5. Удовлетворяет ли Вас доступность условий оказания социальных услуг.

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

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

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

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

- да
- нет (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Изменилось ли качество жизни в результате получения социальных услуг в учреждении:

- да
- нет

10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг, в том числе:

10.1. Порядком оплаты социальных услуг:

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

10.2. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг:

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

**10.3. Периодичностью прихода социальных работников на дом:**

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

**10.4. Оперативностью решения вопросов:**

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

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

- да
- нет
- пока не знаю

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

---

---

---

Дата заполнения " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

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