

Приказ Департамента труда и социального развития Приморского края от 1 августа 2018 г. N 491
"Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Приморского края" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

22 октября 2019 г.

В связи с вступлением в силу [Федерального закона](#) от 5 декабря 2017 года N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", с целью создания условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края

приказываю

1. Утвердить прилагаемый к настоящему приказу [Порядок](#) проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края.

2. Признать утратившим силу приказ департамента труда и социального развития Приморского края от 17 мая 2016 года N 281 "Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями социального обслуживания, подведомственными департаменту труда и социального развития Приморского края",

3. Отделу организации социального обслуживания населения (Якунина) обеспечить направление копий настоящего приказа:

а) в течение трех рабочих дней со дня его принятия в департамент информационной политики Приморского края для [официального опубликования](#);

б) в течение семи дней после дня первого [официального опубликования](#) в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Приморскому краю для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения правовой и антикоррупционной экспертиз;

в) в течение семи дней со дня его принятия в Законодательное Собрание Приморского края;

г) в течение десяти дней со дня его принятия в прокуратуру Приморского края,

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента труда и социального развития Приморского края Б.П. Чибрикову.

Директор департамента

Л.Ф. Лаврентьева

Информация об изменениях:

Порядок изменен с 30 октября 2019 г. - [Приказ](#) Департамента труда и социального развития Приморского края от 22 октября 2019 г. N 640

[См. предыдущую редакцию](#)

Утвержден
приказом департамента труда и социального развития Приморского края
от 01.08.2018 N 491

Порядок
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Приморского края

С изменениями и дополнениями от:

22 октября 2019 г.

1. Настоящий Порядок определяет процедуру проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края (далее соответственно - независимая оценка, организации).

2. Цель Порядка: определение этапов организации проведения независимой оценки; порядка выбора организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор); порядка формирования публичных рейтингов деятельности организаций (далее - рейтинг).

3. Используемые в настоящем Порядке термины применяются в значениях, используемых в [Федеральном законе](#) от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

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

5. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

6. Независимая оценка включает в себя:

анализ и оценку полноты, актуальности и достоверности информации о порядке оказания организациями услуг, в том числе размещаемой в форме открытых данных;

мониторинг условий оказания услуг организациями;

проведение социологических опросов получателей социальных услуг для выявления их удовлетворенности условиями оказания услуг;

формирование результатов независимой оценки и рейтингов;

разработку мероприятий по улучшению качества деятельности организаций по результатам проведенной независимой оценки;

исполнение плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями.

7. Независимая оценка проводится в отношении краевых государственных организаций, подведомственных министерству труда и социальной политики Приморского края (далее - министерство), а также негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги за счет бюджетных ассигнований Приморского края.

8. Независимая оценка и формирование рейтингов проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

9. Министерство создает условия по проведению независимой оценки:

9.1. Утверждает положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края при министерстве (далее - Общественный совет), состав которого формируется и утверждается Общественной палатой Приморского края;

9.2. Обеспечивает бесплатный доступ к информации об организациях, подведомственных министерству, оказываемых ими услугах, в том числе сроках, порядке и условиях их оказания, тарифах на эти услуги, размещенной в информационно-коммуникационной сети Интернет на [официальном сайте](#) министерства (далее - официальный сайт министерства);

9.3. Обеспечивает техническую возможность выражения мнений потребителей услуг о

деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на [официальном сайте](#) министерства;

9.4. Размещает на [официальном сайте](#) министерства анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями ([приложения N 1-4](#) к настоящему Порядку);

9.5. Представляет в Общественный совет:

для утверждения предложения по перечню организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка в плановом периоде;

для рассмотрения и формирования предложений проект технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями;

для рассмотрения проекты документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого министерством с оператором;

9.6. При необходимости предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте учреждения);

9.7. Заключает государственные контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг;

9.8. В месячный срок рассматривает поступившую от Общественного совета информацию о результатах независимой оценки и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций (при разработке и реализации государственных программ, "дорожных карт" и других нормативно-методических документов) и оценке деятельности их руководителей;

9.9. Разрабатывает план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.10. Осуществляет контроль за реализацией плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями;

9.11. Размещает результаты проведения независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, описание методик их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее - интерпретация рейтингов) на [официальном сайте](#) министерства, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение пяти рабочих дней после рассмотрения поступившей от Общественного совета информации о результатах независимой оценки;

9.12. Обеспечивает размещение полной информации на [официальном сайте](#) министерства в разделе "Независимая система оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги": перечень организаций для проведения независимой оценки (далее - перечень), техническое задание для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями, информацию о результатах его выполнения организациями, иной информации о проведении независимой оценки;

9.13. Размещает информацию о результатах независимой оценки на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (bus.gov.ru);

9.14. Учитывает полноту и своевременность размещения организациями необходимой информации в сети Интернет.

10. Организации:

10.1. Размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет: информацию в соответствии с [Порядком](#) размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и формы ее предоставления), утвержденным [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 N 886н;

анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в соответствии с

приложениями N 1-4 к настоящему Порядку в зависимости от формы социального обслуживания;

10.2. Обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о деятельности организаций и удовлетворенности результатами оказания услуг на своих официальных сайтах;

10.3. Организации, подведомственные министерству, размещают информацию на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (bus.gov.ru);

10.4. Разрабатывают и предоставляют в министерство планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки;

10.5. Предоставляют в министерство информацию о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки.

11. Оператор:

осуществляет сбор, обобщение, анализ информации о качестве оказания услуг организациями;

делает проект рейтингов деятельности организаций;

предоставляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями;

делает выводы и вырабатывает предложения по совершенствованию деятельности организаций.

12. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных порядковых номеров организациям.

Каждой организации, вошедшей в перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения проведенной оценки качества. Организации, получившей наивысшую оценку качества, присваивается 1-й номер.

13. Рейтинги организаций формируются в соответствии с перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций.

14. Рейтинги организаций определяются по организациям:

предоставляющим услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, негосударственные организации);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (государственные организации: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства, негосударственные организации);

предоставляющим социальные услуги в стационарной форме (психоневрологические интернаты, реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, детский психоневрологический дом-интернат);

предоставляющим социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и срочные социальные услуги.

15. Результаты независимой оценки, сформированные Общественным советом рейтинги организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, размещаются на [официальном сайте](#) министерства, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их поступления в министерство.

16. Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями осуществляется в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Министерство по результатам заключения государственных контрактов оформляет решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки.

**к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом департамента
труда и социального развития
Приморского края от 01.08.2018 N 491**

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в форме социального
обслуживания на дому**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, специалисты которой Вам оказывают услуги на дому.

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 данную организацию социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

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

хорошо информирован (а)

слабо информирован (а)

не информирован (а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг (порядок оплаты услуг, оперативность решения вопросов, периодичность прихода социальных работников на дом и пр.)?:

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

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

да

нет

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

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

6. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг (уборка помещений, приобретение продуктов питания, товаров первой необходимости, лекарственных препаратов, оплата за жилищно-коммунальные услуги и т.п.):

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

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

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

**Приложение N 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом департамента
труда и социального развития
Приморского края от 01.08.2018 N 491**

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в

**наименование организации, предоставляющей социальные услуги
в стационарной форме гражданам пожилого возраста и инвалидам**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают 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 данную организацию социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

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

хорошо информирован (а)

слабо информирован (а)

не информирован (а)

3. Удовлетворяют ли Вас помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, благоустройство прилегающей к данной организации территории? Вам здесь комфортно:

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в данной организации для инвалидов и других маломобильных граждан?

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет):

5. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг: порядок оплаты, оперативность и качество предоставления услуг?

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет):

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

да

нет

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

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

полностью

частично

не удовлетворяет

9. 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):

10. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

полностью

частично

не удовлетворяет

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

полностью

частично

не удовлетворяет

12. 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

услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

**Приложение N 3
к [Порядку](#) проведения независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному [приказом](#) департамента
труда и социального развития
Приморского края от 01.08.2018 N 491**

**АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг
в нестационарных условиях в**

наименование краевого государственного полустационарного учреждения
социального обслуживания семьи и детей

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

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 данное учреждение социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данного учреждения и порядке предоставления услуг:

хорошо информирован (а)

слабо информирован (а)

не информирован (а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальной помощи (помощь в решении социальных вопросов, оперативность решения социальных вопросов и т.д.)?:

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

4. Вы удовлетворены компетентностью специалистов учреждения (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников учреждения:

- да
- нет

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

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

6. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой/индивидуальный характер, в которых принимают участие Вы/Ваши дети:

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

7. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Приложение N 4
к Порядку проведения независимой
оценки качества условий оказания

**услуг организациями социального
обслуживания Приморского края,
утвержденному приказом департамента
труда и социального развития
Приморского края от 01.08.2018 N 491**

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в условиях
круглосуточного/дневного пребывания несовершеннолетних**

наименование краевого государственного полустационарного учреждения
социального обслуживания семьи и детей

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

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 данное учреждение социального обслуживания за получением услуг:

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе данного учреждения и порядке предоставления услуг:

хорошо информирован (а)

слабо информирован (а)

не информирован (а)

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

полностью

частично

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг Вашим детям? Довольны ли Вы работой работников данного учреждения:

да

нет

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

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

6. Удовлетворяет ли Вас качество питания Ваших детей:

полностью

частично

не удовлетворяет

7. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых находятся Ваши дети, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

частично

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

8. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи Ваших детей:

полностью

частично

не удовлетворяет

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой/индивидуальный характер, в которых принимают участие Ваши дети:

полностью

частично

не удовлетворяет

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением услуг:

да

нет

пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!