



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 35579

от " 19 января 2015 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

8 декабря 2014 г.

№ 995 н

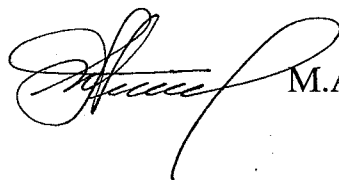
Москва

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и в соответствии с частью 6 статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

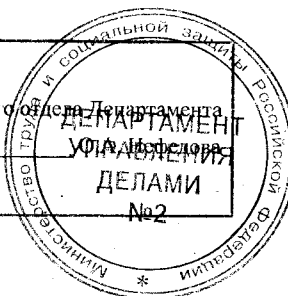
Министр

 М.А.Топилин

КОПИЯ ВЕРНА

Старший специалист 1 разряда Общего отдела Департамента
управления делами

8.12.  20 14 г.



УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Минтруда России
 от *23.04.2014* 2014 г. № *995н*

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
 качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
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		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да

	исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	баллы	от 0 до 1	да	да	да
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»					
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. № 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	да	да	да

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	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	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)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да

4.	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)	да	да	да
4.1.	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	да	да	да
4.2.	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	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да	да

5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлено частично/представлено в полном	0/0,5/1	да	да	да

		объеме				
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлено на частично/ представлено на в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлено на частично/ представлено на в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
7.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	услуг, от общего числа опрошенных					
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)			
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического	доступно/ частично	1/0,5/0	да	да	нет

	помещения	Доступно /не доступно				
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	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	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	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	да	да	да

5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
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	нет	да	да
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	нет	да	да

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
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	да	да	да
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	да	да	да
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	да	да	да

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	да	да	да
2.1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	да	да	нет

				деленное на 100				
2.4.	мебелью, мягким инвентарем		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.6.	хранением личных вещей		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования		%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	нет

	проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100			
4.	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	да	да	да
5.	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	да	да	да