



Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

**Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ
«Об основах социального обслуживания граждан
в Российской Федерации»**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 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

Цели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

- повышение качества условий и доступности социальных услуг для населения;
- улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных организаций;
- стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей;
- воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг

Нормативные правовые основы проведения
независимой оценки качества условий
предоставления услуг организациями в
сфере культуры, охраны здоровья,
образования и социального обслуживания

Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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»

Нормативные основы независимой оценки качества (НОК)

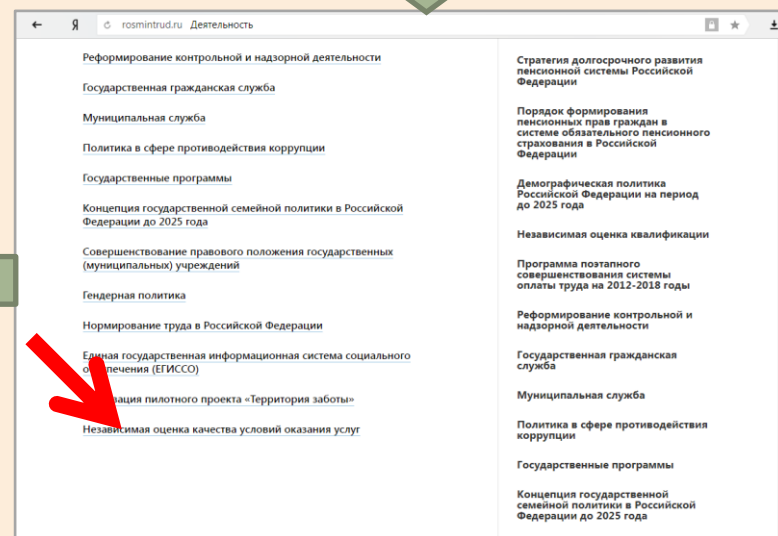
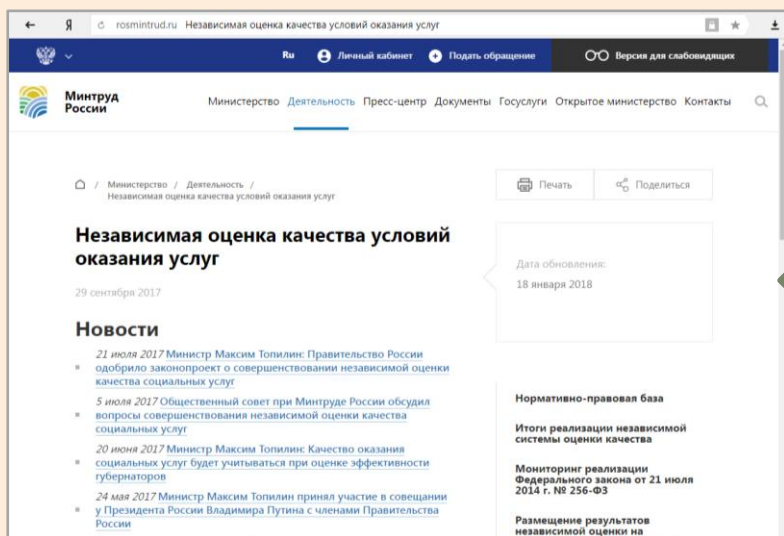
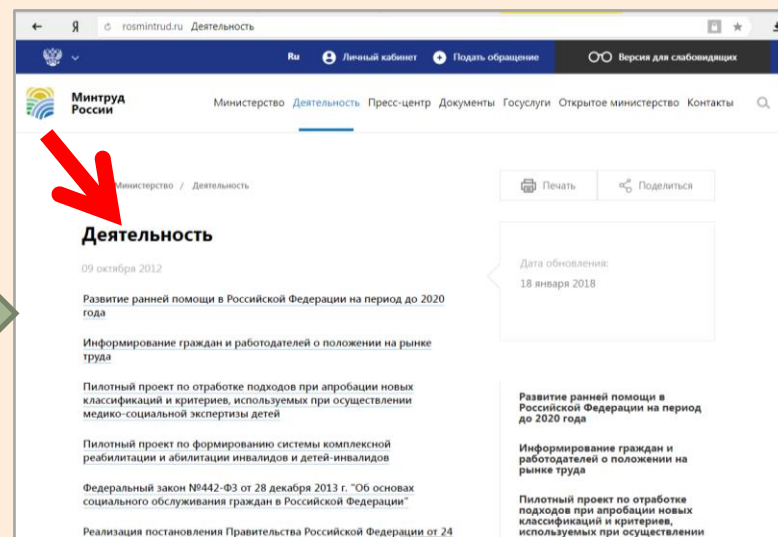
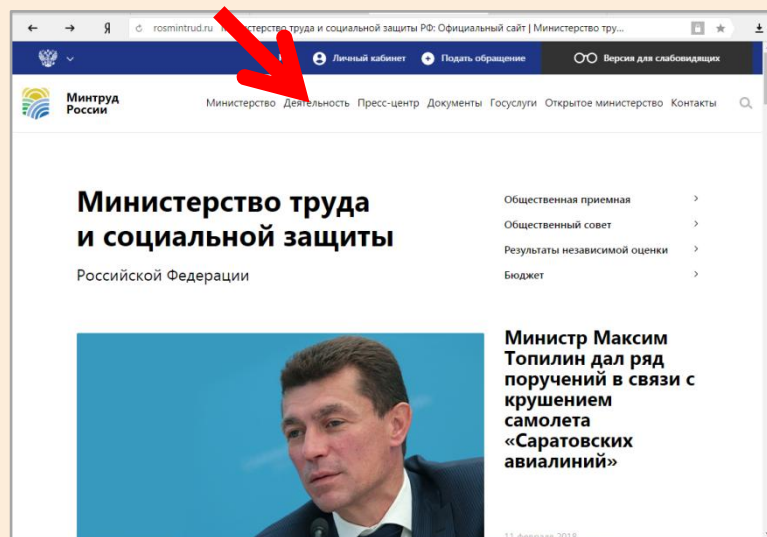
Сбор, обобщение и расчет результатов НОК	Размещение информации о результатах НОК	Оценка эффективности деятельности органов власти	Оценка деятельности руководителей учреждений
Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 (<i>Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг</i>)	Постановление Правительства РФ от 14 апреля 2018 г. № 452 (<i>Об уполномоченном органе, определяющем состав информации о результатах НОК</i>)	Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 г. № 548 (<i>Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ и перечне показателей оценки</i>) Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 (<i>Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления, дополнении перечня показателей оценки</i>)	Постановление Правительства РФ от 26 июля 2018 г. №873 (<i>О типовой форме трудового договора с руководителем государственного учреждения</i>)
Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н (<i>Единый порядок расчета показателей НОК</i>)	Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н (<i>О составе информации о результатах НОК и порядке ее размещения</i>) ГОТОВЯТСЯ ИЗМЕНЕНИЯ	Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 (<i>О форме публичного отчета губернаторов и плана мероприятий по итогам НОК</i>)	
Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н (<i>Методика опроса граждан</i>)	Проект приказа Минфина России (<i>О составе информации о НОК, требованиях к ней и порядке размещения</i>) размещен для общественного обсуждения на сайте http://regulation.gov.ru/p/85644	Постановление Правительства РФ от 19 апреля 2018 г. № 472 (<i>Перечень показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ</i>) Постановление Правительства РФ от 16 августа 2018 г. № 953 (<i>О дополнении показателей оценки эффективности органов местного самоуправления показателем «результаты НОК»</i>) Проект Постановления Правительства РФ (<i>О методиках расчета показателей оценки эффективности</i>)	

Отраслевая нормативная база (приказы министерств)

	Культура	Образование		Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	Минкультуры России	Минпросвещения России	Минобрнауки России	Минздрав России	Минтруд России	
Положение об Общественном совете	от 31 июля 2018 г. № 1335	от 26 сентября 2018 г. № 80	от 31 октября 2018 г. № 887	от 28 апреля 2018 г. № 196н	от 28 апреля 2018 г. № 286	
Организация работы по НОК	от 27 июня 2018 г. № 1297	от 9 октября 2018 г. № 112	от 31 октября 2018 г. № 888	от 14 мая 2018 г. № 221	от 28 апреля 2018 г. № 289	
Перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК	от 2 марта 2018 г. № 219	определен Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ (статья 7)		от 28 апреля 2018 г. № 197н	все организации социального обслуживания подлежат независимой оценке качества	
Показатели НОК	от 27 апреля 2018 г. № 599	<i>в стадии разработки</i>		от 4 мая 2018 г. №201н	от 23 мая 2018 г. № 317н	
Требования к информации, размещаемой на сайтах	от 20 февраля 2015 г. N 277	приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. N 785 (в редакции от 27.11.2017)		от 30 декабря 2014 N 956н	от 17 ноября 2014 г. № 886н	от 28 февраля 2018 г. № 122ан

Официальный сайт Минтруда России

<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok>



Официальный сайт Минтруда России
раздел «Независимая система оценки качества»
(<http://www.rosmintrud.ru/nsok/>)

- Нормативно-правовая база
- Общественный совет по проведению независимой оценки качества
- Итоги реализации независимой системы оценки качества
- Мониторинг реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ
- Размещение результатов независимой оценки на официальном сайте bus.gov.ru
- Справочные материалы
- Вопросы и ответы
- Опыт регионов

МЕХАНИЗМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

- создают условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
- принимают меры по устранению выявленных недостатков

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПАЛАТЫ

- формируют Общественные советы по НОК и утверждают их состав

ОБЩЕСТВЕННЫЕ СОВЕТЫ ПО НОК

- проводят независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социальной сферы
- вырабатывают предложения по устранению выявленных недостатков

ОПЕРАТОРЫ

- проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: *анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, контрольные мероприятия*

ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

- обеспечивают:
 - открытость, доступность информации
 - техническую возможность выражения мнения гражданам-получателям услуг на своих официальных сайтах
- реализуют планы по устранению выявленных недостатков

ГРАЖДАНЕ-ПОЛУЧАТЕЛИ УСЛУГ

- выражают мнение о качестве условий оказания услуг

СОСТАВ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

Представители	Культура	Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
Могут входить в состав: общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов	✓	✓	✓	✓	✓
Не могут входить в состав: Органов государственной власти и органов местного самоуправления	✗	✗	✗	✗	✗
Общественных объединений, осуществляющих деятельность в соответствующей социальной сфере (профессионального сообщества)					
Руководители (их заместители) и работники организаций соответствующей социальной сферы					

Число членов Общественного совета: не менее 5 человек

Ротация состава Общественного совета: не менее 1/3 каждые 3 года

Члены Общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность **на общественных началах**

Информация о деятельности Общественного совета по НОК подлежит размещению на официальном сайте органа власти

КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

	Культура		Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	организации, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства	иные организации и культуры				
Открытость и доступность информации об организации	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Комфортность условий предоставления услуг		✓	✓	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги
Доступность услуг для инвалидов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Доброжелательность, вежливость работников		✓	✓	✓	✓	✓
Удовлетворенность условиями оказания услуг		✓	✓	✓	✓	✓

ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Открытость и доступность информации об организации

Соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации

Вес 0,3

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

0,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

0,4

Комфортность условий предоставления услуг

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

Вес 0,3

Время ожидания предоставления услуги

0,4

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

0,3

Доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Вес 0,3

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

0,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

0,3

Доброжелательность, вежливость работников организаций

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Вес 0,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

0,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

0,2

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Вес 0,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

0,2

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

0,5

ЕДИНЫЙ ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н
(зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ РАССЧИТЫВАЮТСЯ

- по каждому показателю - max значение **100 баллов**
- по организации в целом - max значение **100 баллов**
- по муниципальному образованию - в целом, по отраслям - max значение **100 баллов**
- по субъекту Российской Федерации - в целом, по отраслям - max значение **100 баллов**

Справочные материалы, содержащие способы расчета значений показателей независимой оценки качества, размещены на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации с сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>

Методика проведения независимой оценки
качества оказания услуг организациями
социального обслуживания, включая
методику оценки отдельных показателей
качества условий предоставления услуг
организациями

Региональная нормативная основа независимой оценки качества на примере сферы социального обслуживания

**Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 18 июля 2014 г. п 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального
обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»**

(Положение «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»

**Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества
при Депсоцразвития Югры
(утверждено приказом Депсоцразвития Югры от 09.04.2018 № 396-р)**

Общественный совет по
проведению
независимой оценки
качества при
Депсоцразвития Югры
(*утв. Общественной
Палатой Югры*)

План работы
Общественного совета
по проведению
независимой оценки
качества при
Депсоцразвития Югры
на 2019 год
(*утв. Общ.советом по
проведению НОК при
Депсоцразвития Югры*)

Порядок проведения
независимой оценки
качества условий
оказания услуг
организациями
социального
обслуживания
автономного округа
(*утв. Общ.советом по
проведению НОК при
Депсоцразвития Югры*)

Методика проведения
независимой оценки
качества условий
оказания услуг
организациями
социального
обслуживания
автономного округа
(*соглас. Общ.советом
по проведению НОК при
Депсоцразвития Югры*)

Общественный совет по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания Ханты-
Мансийского автономного округа – Югры
при Депсоцразвития Югры

Департамент социального развития
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

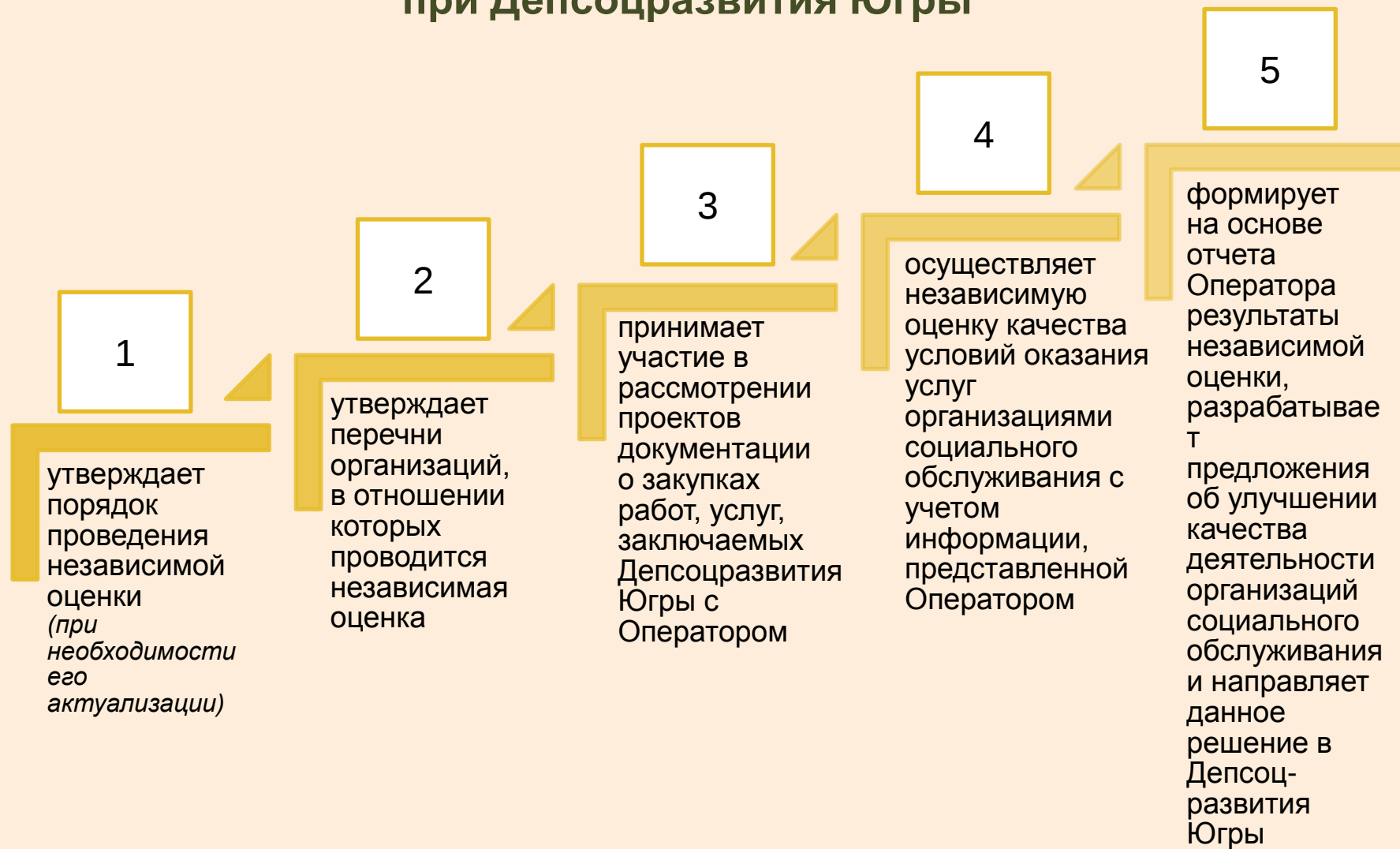
**Участники независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания**

утв. Порядком проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями (государственными,
негосударственными) социального обслуживания Ханты-
Мансийского автономного округа – Югры (протокольное
решение № 1 от 30.01.2019)

организация, которая осуществляет
сбор и обобщение информации о
качестве условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания (оператор)

граждане – получатели социальных
услуг, их родственники, члены семьи,
законные представители

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры



Итогами независимой оценки являются:

Значения показателей,
характеризующих общие
критерии оценки качества
условий оказания услуг
организациями в сфере
социального обслуживания
*(согласно приказу Минтруда России от
31 мая 2018 г. № 344н)*



Предложения
об улучшении качества
деятельности для каждой
организации социального
обслуживания



ИТОГИ
НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ

Этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания



Этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

		ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ЭТАП
1	Общественный совет по проведению НОК при Депсоцразвития Югры	- Утверждает порядок проведения независимой оценки <i>(при необходимости его актуализации)</i> - Утверждает перечни организаций для проведения НОК - Согласует проекты документации, заключаемых Депсоцразвития Югры с Оператором
2	Депсоцразвития Югры	- Обеспечивает техническую возможность проведения опроса граждан на своем официальном сайте - Разрабатывает техническое задание с учетом предложений Общественного совета по проведению НОК для определения Оператора - Заключает государственный контракт с Оператором
3	Оператор	- Изучает нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры - Формирует выборочную совокупность респондентов для проведения опросов граждан о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций (из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации; описывает обоснование и расчёт выборки по каждой организации) - Составляет график выездов в организации и согласовывает его с Депсоцразвития Югры

Этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

ОСНОВНОЙ (полевой) ЭТАП

Сбор информации

- о качестве предоставления услуг каждой организации
 - Оператор + граждане, волонтеры, представители общественных организаций
- об условиях доступности для инвалидов
 - Оператор + представители общественных организаций инвалидов; инвалиды; специалисты, подготовленные по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов

Источники информации

- официальные сайты организаций, информационные стенды в помещениях указанных организаций
- официальный сайт ГМУ (сайт bus.gov)
- результаты изучения условий оказания услуг организациями включающие:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение граждан о качестве условий оказания услуг организациями (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос)

Методы сбора

- Анализ официального сайта организации
- Оценка содержания информационных стендов
- Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»
- Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»
- Натурные наблюдения
- Опрос граждан

Сбор информации Оператором

1. Открытость и доступность информации об организации

Показатель	Метод сбора информации	Нормативный документ, используемый при сборе информации
Соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации	Оценка содержания информационных стендов Анализ официального сайта организации социального обслуживания	Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	Анализ официального сайта организации социального обслуживания Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	Федеральный закон от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос граждан	Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н)

2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатель	Метод сбора информации	Нормативный документ, используемый при сборе информации
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).	Натурные наблюдения	ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания"
Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос граждан	Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н)
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией		

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель	Метод сбора информации	Нормативный документ, используемый при сборе информации
Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	Натурные наблюдения	СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Натурные наблюдения Анализ официального сайта организации Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»	СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 Методические указания Минтруда России от 10 августа 2015 года «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи». ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению Программа для чтения с экрана компьютера JAWS (Job Access With Speech), предназначенная для людей с ослабленным зрением
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос граждан	Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н)

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций

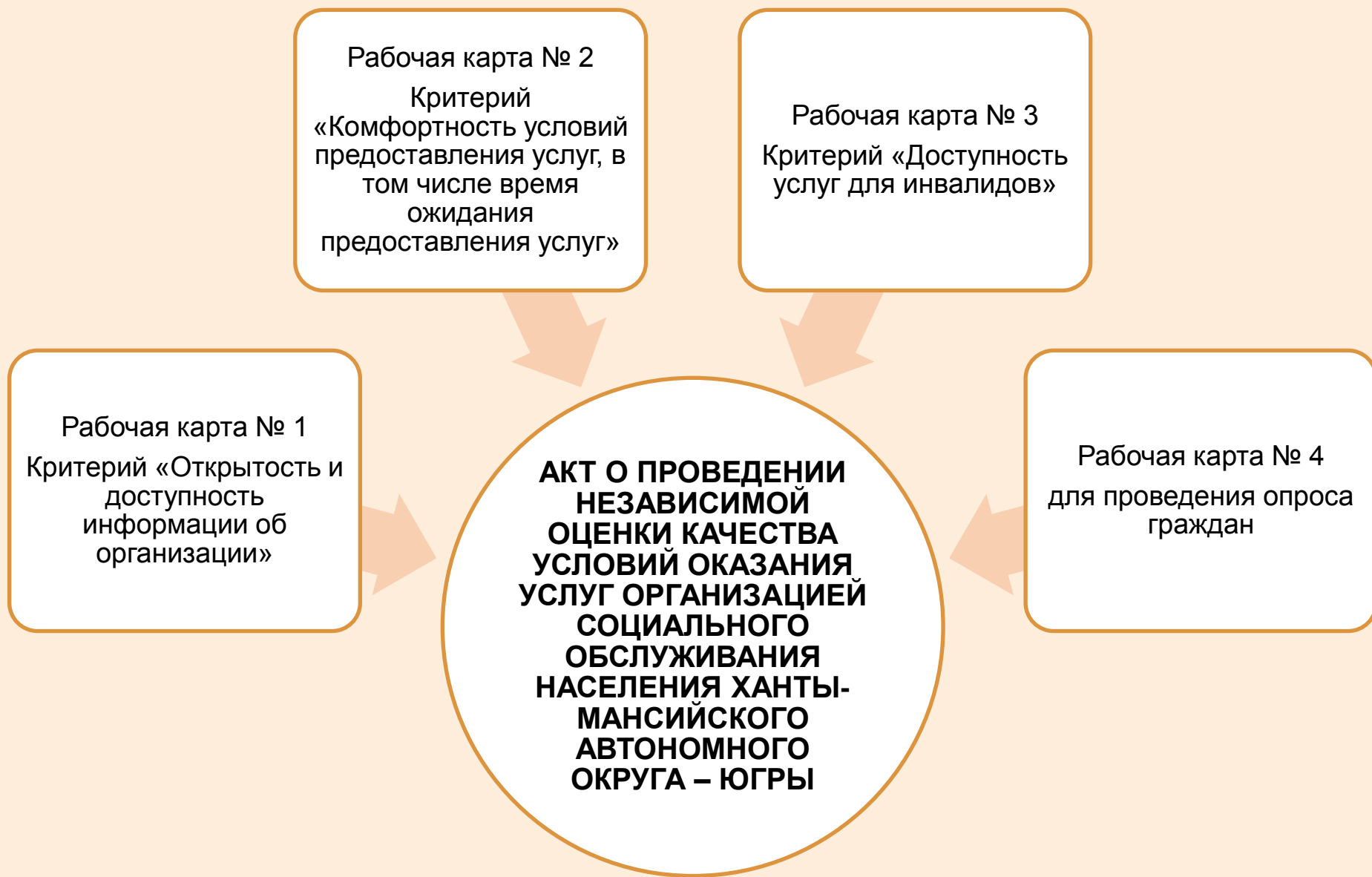
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
---	--	--

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
--	---	--

Метод сбора информации	Нормативный документ, используемый при сборе информации
Опрос граждан	Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н)

ИНСТРУМЕНТАРИЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



АКТ №

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АКТ №

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

Наименование организации:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Ф.И.О. руководителя:

+ Контактный телефон:

№ п/п	Показатели	Значим ость показат еля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации социального обслуживания	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона;	Анализ официального сайта организации социального обслуживания,	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю		
			- электронной почты;				
			- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве				

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

***Показатель № 1.1 в Акте:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стендах	на сайте
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации социального обслуживания		
8)	руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),		
9)	персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)		
10)	форме социального обслуживания		
11)	видах социальных услуг		

АКТ №

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

№ п/п	Показатели	Значим ость показат еля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 5	100%					
ИТОГО по всем критериям							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: _____
 Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» _____

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» _____
 Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» _____
 Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» _____

Предложения по улучшению деятельности организации: _____

 (Должность руководителя организации,
 выполнявшей функции Оператора)

 (Подпись)

 (Ф.И.О.)

М.П.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

		АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЭТАП
1	Оператор	- Анализирует и обобщает собранную информацию - Представляет в Депсоцразвития Югры Аналитический отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания
2	Депсоцразвития Югры	- Рассматривает Аналитический отчет в месячный срок и принимает его - Направляет после принятия Аналитический отчет в Общественный совет по проведению НОК при Депсоцразвития Югры
3	Общественный совет по проведению НОК при Депсоцразвития Югры	- Формирует на основе Аналитического отчета Оператора (в течение одного месяца со дня его получения): - итоговые результаты независимой оценки - предложения об улучшении качества деятельности по каждой организации - Направляет результаты НОК и предложения для организаций в Депсоцразвития Югры.
4	Депсоцразвития Югры	- Размещает результаты проведения независимой оценки на официальном сайте Депсоцразвития Югры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) - Утверждает планы организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (в течение первого квартала года, следующего за отчетным)

КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- высшего должностного лица субъекта РФ (*публичный отчет в Законодательном органе субъекта РФ*)
- руководителя органа местного самоуправления (*показатель «результаты НОК» в структуре мониторинга эффективности*)
- руководителя государственной (муниципальной) организации (*показатель «результаты НОК и выполнение плана по устранению выявленных недостатков» в трудовом договоре*)

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 212-ФЗ
"Об основах общественного контроля в Российской Федерации"

Принципы общественного контроля	
Принцип приоритета прав и законных интересов человека и гражданина	Является основой принятия решения в конфликтной ситуации, при выявлении расхождений или разных трактовок норм действующего законодательства. В случае неразрешимого конфликта интересов гражданина и органа государственного управления приоритет имеют права и законные интересы гражданина
Принципы добровольности участия в осуществлении общественного контроля, самостоятельности и независимости субъектов общественного контроля	Устанавливают невозможность принуждения общественных контролеров, навязывания несвойственной им деятельности, получения «удобных» выводов и результатов
Принцип законности деятельности субъектов общественного контроля	Участники общественного контроля должны знать и соблюдать нормы действующего законодательства, регулирующего их деятельность, не допускать нарушений закона другими участниками возникающих правоотношений. В данном случае цель не может оправдывать средства, торжество закона не может достигаться его нарушением
Презумпция добросовестности деятельности государственных и муниципальных организаций	Общественный контролер не вправе относиться предвзято к контролируемому лицу, при этом предполагаемые или выявленные нарушения в его деятельности должны быть доказаны.

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

При осуществлении общественного контроля обязаны:

- 1) соблюдать законодательство Российской Федерации
- 2) соблюдать установленные федеральными законами ограничения, связанные с деятельностью государственных организаций;
- 3) не создавать препятствий законной деятельности государственных и муниципальных организаций
- 4) соблюдать конфиденциальность полученной в ходе осуществления общественного контроля информации, если ее распространение ограничено федеральными законами;

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

- Не навреди – общественный контроль не должен ухудшать существующую ситуацию (провоцировать негативные последствия).
- Презумпция невиновности проверяемых – не допускать «обвинительного уклона», враждебности, избыточной подозрительности. Вежливость, вежливость и вежливость.
- Технологическая дисциплина – строгое соблюдение используемых методик и правил общественного контроля. Технология – работа по правилам. Именно технологичность обеспечивает высокое качество и надёжность результатов контроля.
- Всё фиксируется, всё документируется – все факты должны быть доказуемы. Рабочие карты (лист наблюдения) и Акт - главные документы общественного контроля.

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

- Возможность добровольного устранения нарушений - каждый вышестоящий орган узнают о нарушениях, допущенных организациями, лишь тогда, когда они отказываются или не справляются с устранением нарушений.
- Фото и видео съемка совершеннолетних граждан возможна только с их личного согласия, несовершеннолетних – запрещена.

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

- не вправе требовать от организаций представления документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя услуг не установлена законом.

Например, проверка наличия трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек, наличие санитарно-эпидемиологических заключений, заключений госпожарнадзора и иных органов, выдающих документы в рамках исполнения ими разрешительных функций (за исключением лицензий), наличие и порядок ведения журнала учета мероприятий по контролю и другие.

Проверяющие не имеют права изымать какие-либо документы, предметы, товары, проходить в подсобные помещения, в которых не осуществляется обслуживание потребителей услуг, и осуществлять их проверку.

Этика взаимоотношений между участниками независимой оценки качества

ВАЖНО!

Осуществляя общественный контроль, вы не вправе самостоятельно «наводить порядок» в деятельности контролируемых органов, организаций и должностных лиц. Вы не должны выполнять ту работу, которая входит в компетенцию уполномоченных на это органов и должностных лиц, и за которую они несут ответственность и получают заработную плату.

Иными словами, общественный контроль – это «глаза и уши», а не «кулаки». Ведите себя корректно, вежливо, уважительно в отношении объектов общественного контроля, контролируемых лиц.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

- Обращение непосредственно к человеку.
- Пожатие руки.
- Представление себя и других.
- Предложение помощи.
- Адекватность и вежливость.
- Внимательность и терпеливость
- Расположение для беседы (в пространстве)
- Привлечение внимания человека.
- Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.