

УТВЕРЖДЕН

Общественным советом при департаменте
социального развития Кировской области

Протокол № 2

от «02» октября 2017 года

Председатель _____ (Н.С. Семенов)

ПОРЯДОК
проведения оценки качества работы
учреждений социального обслуживания населения

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения (далее – Порядок) определяет подходы и методики оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения, подведомственных департаменту социального развития Кировской области (далее – учреждения социального обслуживания населения), Общественным советом при департаменте социального развития Кировской области (далее – Общественный совет), на основе:

формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социального обслуживания населения;

общественного мнения и рейтингов эффективности работы учреждений социального обслуживания населения, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

2. Критерии оценки эффективности работы
учреждений социального обслуживания населения

2.1. Оценка качества работы учреждений социального обслуживания населения проводится по следующим критериям эффективности работы:

открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания населения;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;

время ожидания в очереди при получении услуги (для нестационарных учреждений) / время ожидания при получении услуги (для стационарных и специализированных учреждений);

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений социального обслуживания населения;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания населения;

доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания населения.

По решению Общественного совета в перечень критериев эффективности работы учреждений социального обслуживания населения могут включаться дополнительные критерии.

По каждому критерию оценивается показатель по 10-балльной системе (Приложение № 1).

2.2. Расчет сводной оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения осуществляется по формуле:

$$F_{\text{ср}} = \frac{(F1+F2+F3+F4+F5)}{N}$$

где:

$F_{\text{ср}}$ – средняя оценка эффективности работы учреждения социального обслуживания населения по критериям;

$F1-5$ – оценка эффективности работы учреждения социального обслуживания населения по критерию;

N – общее количество критериев.

3. Проведение оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания населения

3.1. Проведение оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения осуществляет Общественный совет на основании данных:

полученных по результатам опросов получателей социальных услуг, представителей общественных организаций;

государственной статистики и сведений, полученных от учреждений социального обслуживания населения;

федерального сайта www.bus.gov.ru, официального информационного сайта Правительства Кировской области, сайтов департамента социального развития Кировской области и учреждений социального обслуживания населения, и иных источников.

3.2. Оценивается качество работы учреждений социального обслуживания населения, входящих в Перечень учреждений социального обслуживания населения для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

3.3. На основании оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания населения Общественный совет формирует рейтинг эффективности работы учреждений социального обслуживания населения (Приложение № 3, 4).

3.4. Рейтинг эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения формируется из числа учреждений указанных в Приложении № 2.

Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждению социального обслуживания населения, получившему высший оценочный балл, присваивается первый номер.

В случае если несколько учреждений социального обслуживания населения получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера присваиваются в алфавитном порядке.

Рейтинг эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения размещается на официальном сайте департамента социального развития Кировской области.

3.6. На основании проведенной оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания населения Общественный совет направляет в департамент социального обслуживания населения Кировской области (далее -- Департамент):

информацию о результатах оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения;

предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.7. Департамент:

направляет учреждениям социального обслуживания населения предложения об улучшении качества работы, подготовленные с учетом изучения оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;

учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями социального обслуживания населения планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.

3.8. Учреждение социального обслуживания населения:

разрабатывает на основе предложений Департамента план по улучшению качества работы, и утверждает его приказом руководителя учреждения социального обслуживания населения по согласованию с Департаментом;

размещает план мероприятий по улучшению качества работы на официальных сайтах учреждений социального обслуживания населения (при наличии). В случае отсутствия официального сайта учреждение социального обслуживания населения направляет план в Департамент для размещения его на официальном сайте Департамента.

Критерии эффективности работы учреждений социального обслуживания населения

№ п/п	Критерий	Показатели		Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей		Оценка
		Порядковый номер	Наименование		Единица измерения		
1.	Открытость и доступность информации об организации	показатель 1	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	балл	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	сайт	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1 – 0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7 баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов
		показатель 2	доля граждан* считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения	%	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество граждан, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100 / количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)		0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными	показатель 3	доля граждан**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных граждан** клиентов учреждения	%	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество граждан **, считающих условия оказания услуг комфортными *100 / количество опрошенных граждан** учреждения ** учреждения		0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов

	НЫМИ ВОЗМОЖНО- СТЯМИ ЗДОРОВЬЯ					(значение от 0 до 100%)	60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	показатель 4	доля граждан**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных граждан** - клиентов учреждения	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество граждан **, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных граждан ** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	доля граждан**, ожидающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных граждан** - клиентов учреждения	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество граждан **, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных граждан** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов	
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций	доля граждан, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных граждан - клиентов учреждения	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество граждан **, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных граждан ** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов	

						80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	показатель 7	доля граждан, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных граждан - клиентов учреждения	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество граждан **, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных граждан ** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	доля граждан, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных граждан - клиентов учреждения	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество граждан **, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных граждан ** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
	показатель 9	число обоснованных жалоб на 100 клиентов		1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением) Показатель 9 = количество обособованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество граждан учреждения (значение от 0 и выше)	0.1 и более – 0 баллов 0.09 – 1 балл 0.08 – 2 балла 0.07 – 3 балла 0.06 – 4 балла 0.05 – 5 баллов 0.04 – 6 баллов 0.03 – 7 баллов 0.02 – 8 баллов 0.01 – 9 баллов 0 – 10 баллов

6.	Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания населения	показатель 10	доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений от числа опрошенных общественных организаций	%	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 10 = количество общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений * 100 / количество опрошенных общественных организаций ** (значение от 0 до 100%)	0 - 9 - 0 баллов 10 - 19,9 - 1 балл 20 - 29,9 - 2 балла 30 - 39,9 - 3 балла 40 - 49,9 - 4 балла 50 - 59,9 - 5 баллов 60 - 69,9 - 6 баллов 70 - 79,9 - 7 баллов 80 - 89,9 - 8 баллов 90 - 99,9 - 9 баллов 100 - 10 баллов
----	--	---------------	--	---	-------------	---	--

* - к числу опрошенных можно отнести граждан, потенциальных получателей социальных услуг или их родственников, законных представителей;

** - в случае отсутствия возможности опроса граждан, получающих социальные услуги, проводится анкетирование их родственников, законных представителей, независимых экспертов (членов попечительских (общественных) советов учреждений социального обслуживания населения).

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений социального обслуживания населения для проведения
оценки качества их работы на основе изучения результатов
общественного мнения

Нестационарные учреждения социального обслуживания населения

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Арбажский комплексный центр социального обслуживания населения»
1.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»
2.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения»
3.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Богородский центр социальной помощи семье и детям»
4.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания "Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения"
5.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Верхошижемский центр социальной помощи семье и детям»
6.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вяткополянский комплексный центр социального обслуживания населения»
7.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вахрушевский комплексный центр социального обслуживания населения»
8.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Даровской комплексный центр социального обслуживания населения»
9.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Зуевский центр социальной помощи семье и детям»
10.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кикнурский центр социальной помощи семье и детям»
11.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения»
12.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий центр социальной помощи семье и детям»
13.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Котельничский комплексный центр социального обслуживания населения»
14.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Куменский центр социальной помощи семье и детям»
15.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Лебяжский центр социальной помощи семье и детям»
16.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Лузский комплексный центр социального обслуживания населения»
17.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»

42.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям»
-----	--

Стационарные учреждения социального обслуживания населения

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Верхошижемский психоневрологический интернат»
2.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Волжье-Гроуцкий психоневрологический интернат»
3.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»
4.	Кировское областное государственное ^{казенное} учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
5.	Кировское областное государственное ^{казенное} учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»
7.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»
8.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей»
9.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»
10.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»
11.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»
12.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»
13.	Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»
14.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»
15.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Специализированные учреждения социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» «Вятушка»
2.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Опаринский социальный приют для детей и подростков»
3.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
4.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания

	живания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
5.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста»
6.	Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»

УТВЕРЖДЕН

Общественным советом при департаменте
социального развития Кировской области

Протокол № _____ года
от « _____ » _____ года

Сводная оценка эффективности работы учреждений социального обслуживания населения
за _____ (отчетный период)

№ п/п	Наименование учреждения	Количество баллов по показателям							Сумма баллов:			
		Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания населения	Комфортность и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Время ожидания в очереди при получении услуги	Добржелательность, вежливость и компетентность работников учреждений социального обслуживания населения	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания населения	Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций	Показатель				
1.		Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Показатель 4	Показатель 5	Показатель 6	Показатель 7	Показатель 8	Показатель 9	Показатель 10	
2.												

