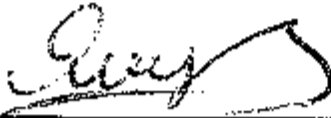


«СОГЛАСОВАНО»
Заместитель председателя
Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
при Депсоцразвития Югры



«30» *сентября* 20 *19* г.

**Методика
проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее соответственно – независимая оценка, организации) разработана с целью формирования единых подходов к проведению, оценке и измерению качества условий, созданных организациями (государственными, негосударственными) социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для оказания социальных услуг населению.

В данной методике под государственными организациями понимаются учреждения, подведомственные Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры), под негосударственными организациями социального обслуживания – коммерческие и некоммерческие организации социального обслуживания, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги, а также индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание.

К государственным и негосударственным организациям социального обслуживания предъявляются единые требования, они уравниваются в правах и обязанностях, поэтому при проведении независимой оценки на негосударственные организации социального обслуживания распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным организациям социального обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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 организаций социального обслуживания;

удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Полный перечень критериев и показателей, по которым проводится независимая оценка, утвержден приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Поведение независимой оценки регламентируется:

положениями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ);

постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 № 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» (с изменениями);

приказами Депсоцразвития Югры;

Порядком проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, который утверждается Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры (далее – Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры);

решениями Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры.

Участниками системы независимой оценки являются:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры;

Депсоцразвития Югры;

организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Оператор);

организации социального обслуживания, которые расположены на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и учредителями которых является Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (далее – автономный округ), а также негосударственные организации социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета автономного округа;

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

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями с учетом информации, предоставленной оператором.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры:

утверждает порядок проведения независимой оценки;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Депсоцразвития Югры с Оператором;

утверждает перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной Оператором;

в течение одного месяца со дня получения отчета Оператора от Депсоцразвития Югры формирует на его основе результаты независимой оценки, а также разрабатывает предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания и направляет данное решение в Депсоцразвития Югры.

Итогами независимой оценки являются:

значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, в том числе негосударственными (коммерческими, некоммерческими) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, определяемые согласно приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

предложения об улучшении качества деятельности для каждой организации социального обслуживания.

2. Этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Проведение независимой оценки осуществляется ежегодно. Процедура проведения независимой оценки включает три последовательных этапа:

- 1) организационный;
- 2) основной;
- 3) аналитический.

На организационном этапе:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры:

утверждает перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки в текущем периоде;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Депсоцразвития Югры с Оператором.

Депсоцразвития Югры:

обеспечивает техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворённости результатами получения услуг на официальном сайте Депсоцразвития Югры;

разрабатывает техническое задание с учетом предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры для определения Оператора в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

заключает государственный контракт с Оператором на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее - государственный контракт) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Оператор:

изучает нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и размещенные на сайте Депсоцразвития Югры;

формирует выборочную совокупность респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, 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.

Депсоцразвития Югры согласовывает представленный график выездов в организации с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры.

В рамках **основного (полевого) этапа** осуществляется сбор Оператором информации о качестве условий оказания услуг организациями.

К сбору информации о качестве предоставления услуг каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка, привлекаются: работники Оператора и/или граждане, волонтеры, представители общественных организаций;

к сбору информации об условиях доступности для инвалидов привлекаются представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами; специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

Сбор информации может осуществляться как в присутствии руководителя организации, так и при его отсутствии (отпуск, болезнь и пр.).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт ГМУ);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, 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;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

В ходе независимой оценки Оператор применяет инструментарий, описанный в техническом задании на оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального

обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, и отражает полученные результаты при осуществлении следующих мероприятий:

1. Анализ официального сайта организации социального обслуживания.

Анализ официального сайта проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценке содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации социального обслуживания и может производиться дистанционно.

Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются программа для чтения с экрана компьютера JAWS (Job Access With Speech), предназначенная для людей с ослабленным зрением, и следующие нормативные документы:

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)»;

ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

2. Оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных листовках, брошюрах, буклетах и пр.

Анализ стендов организации социального обслуживания осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации социального обслуживания, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:

статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Оценка размещенной в раздаточных материалах информации проводится также, как и при анализе содержания стендов.

3. *Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»* состоит в тестировании взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию. Эксперименты направлены на оценку взаимодействия организации с населением, в том числе дистанционных способов, компетентности и вежливости персонала в процессе информирования граждан о деятельности организации социального обслуживания.

Для обеспечения сопоставимости результатов проведения потребительских экспериментов все эксперименты проводятся по единому сценарию с одинаковыми обращениями.

Эксперименты, проводимые по телефону и через Интернет, осуществляются заранее. Номера телефонов размещены на официальном сайте организации социального обслуживания. В случае отсутствия официального сайта, контактные данные организации размещены в реестре поставщиков на сайте «Социальное обслуживание Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (<http://socuslugi-ugra.ru>), а также в Перечне организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества оказания услуг. При проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.

При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используются:

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».

4. При проведении *эксперимента «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»* Оператором (при посещении каждой организации) опытным путем оценивается практика оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).

При проведении эксперимента используются:

учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на

которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>), которое разработано совместно с членами Общественного совета при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10 и соответствует действующему законодательству;

5. *Натурные наблюдения* проводятся при посещении Оператором каждой организации для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг используются:

СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

Во время наблюдения производится фотосъемка.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводятся Оператором с привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

6. *Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг* осуществляется в следующих формах опроса:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Оператора);

2) интервьюирование получателей услуг,

3) телефонный опрос получателей услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

При выявлении мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг руководствуются приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н

«Об утверждении Методики 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».

Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания в организации формируются с учетом результатов всех форм опросов.

Итоговым документом проведения независимой оценки в организации является «Акт о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», далее - Акт (таблица 1).

В преамбуле Акта указывается наименование оцениваемой организации, юридический и фактический адреса, фамилия, имя, отчество и контактный телефон руководителя организации. Акт включает таблицу, содержащую наименование критериев и показателей, параметры, подлежащие оценке, используемый метод исследования, индикаторы параметров оценки, значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов).

В Акте выставляются полученные значения показателей на основании выставленных оценок в формах фиксации и первичной обработки информации (рабочие карты, результаты опросов получателей услуг и пр.). В столбце «Комментарии» в обязательном порядке записываются недостатки, которые привели к снижению баллов по показателю, вносятся выводы по результатам оценки каждого критерия и предложения по улучшению деятельности организации.

Каждый Акт подписывается лицами, привлеченными к независимой оценке организации и Оператором (проставляется печать организации – Оператора, дата подписания документа);

После заполнения Акта формируется пакет документов по каждой организации.

Пакеты документов всех организаций (согласно Перечню организаций), содержащие все рабочие материалы, фотографии представляются в адрес Депсоцразвития Югры.

Оператор направляет в адрес Депсоцразвития Югры также информационную справку о проделанной работе.

Результаты проделанной работы в рамках полевого этапа, рассматриваются на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры с участием Оператора.

АКТ №

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСЬСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

Наименование организации:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Ф.И.О. руководителя:

Контактный телефон:

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
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 помещениях организации; - на официальном сайте организации	Оценка содержания информационных стендов Анализ официального сайта организации социального обслуживания	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) - 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; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг	Анализ официального сайта организации социального обслуживания, эксперимент	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
			(наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса	«Взаимодействие с организациями с гражданами»			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
	Итого по критерию 1	100%					
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	30%	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте 	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов		
				Эксперимент «Взаимодействие с гражданами»			

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Удовлетворенность комфортом предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 2	100%					
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
			дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений	Нагурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40%	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик а); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	Анализ официального сайта организации социального обслуживания	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструktирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	Итого по критерию 3	100%					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных в		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
	обращений в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	с организациями с гражданами»	баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%					

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, графиком специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, графиком специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
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 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.

На **аналитическом этапе** Оператором проводится анализ и обобщение собранной информации.

На основе собранной информации Оператор представляет Аналитический отчет об оказанных услугах (выполненных работах) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году (далее – Аналитический отчет), содержащий:

а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

ж) описание выполненных работ с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы и т.д.);

з) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;

и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;

к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций;

л) итоговую презентацию по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15.

Аналитический отчет направляется Оператором для рассмотрения в Депсоцразвития Югры.

Депсоцразвития Югры рассматривает Аналитический отчет в месячный срок и после принятия направляет его в установленном порядке в Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры в течение одного месяца со дня получения Аналитического отчета от Депсоцразвития Югры формирует на его основе итоговые результаты независимой оценки, а также разрабатывает предложения об улучшении качества их деятельности и направляет данное решение в Депсоцразвития Югры.

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);

в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляет подготовку и утверждение соответствующих планов организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации.

Результаты независимой оценки учитываются при оценке эффективности деятельности директора Депсоцразвития Югры и руководителей государственных организаций, подведомственных Депсоцразвития Югры.