



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**  
МІНІСТЕРСТВО ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ  
ЭМЕК ВЕ ИЧТИМАЙ КЪОРУВ НАЗИРЛИГИ

---

**П Р И К А З**

от 24 декабря 2014 № 289  
г. Симферополь

*Об утверждении положения о проведении  
независимой оценки качества работы  
учреждений социального обслуживания  
Республики Крым*

В соответствии с ч.4 ст. 12 Федерального конституционного закона от 21 марта 2014 № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Республики Крым и образовании в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя», Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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»:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

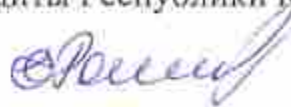
1. Утвердить Положение о проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым (приложение 1);
2. Возложить на Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым функции по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым.
3. Общественному Совету при Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым в своей деятельности руководствоваться Положением о проведении независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым.
4. Управлению стационарных учреждений, социального обслуживания и реабилитации инвалидов (Теряев М.А.) осуществлять организационно-

методическое, информационное и документальное сопровождение деятельности Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым.

5. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2015 года.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра труда и социальной защиты Республики Крым Францишко Л.Ю.

Министр



Е.Романовская

**Приложение 2**

к Положению о проведения независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым  
от \_\_\_\_\_ 2014 г.

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Крым**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	- Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1) (показатель 1)	1 раз в год	Официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (значение от 0 до 1)	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 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов
		- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество лиц, 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% – 7баллов 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 возможностями здоровья	- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 3)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 3 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных клиентов** 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
		- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных клиентов** 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
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов** 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

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов** 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
		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных клиентов** 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 клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных клиентов** 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

		- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	1 раз в год	<p>Метод – изучение данных сайта <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p> <p>Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением)</p> <p>Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения</p> <p>(значение от 0 и выше)</p>	<p>0,1 и более – 0 баллов</p> <p>0,09 - 1 балл</p> <p>0,08 - 2 балла</p> <p>0,07 - 3 балла</p> <p>0,06 - 4 балла</p> <p>0,05 - 5 баллов</p> <p>0,04 - 6 баллов</p> <p>0,03 - 7 баллов</p> <p>0,02 - 8 баллов</p> <p>0,01 – 9 баллов</p> <p>0 – 10 баллов</p>
6.	Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении	- Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10)	1 раз в год	<p>Метод – анкетирование персонала</p> <p>Показатель 10 = количество персонала учреждения, удовлетворенного качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенного персонала учреждения</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 –19,9% – 0 баллов</p> <p>20 – 39,9% – 1 балл</p> <p>40 –59,9% – 2 балла</p> <p>60 –79,9% – 3 балла</p> <p>80 –89,9% – 4 балла</p> <p>90 – 100% – 5 баллов</p>
		- доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11)	1 раз в год	<p>Метод – анкетирование персонала</p> <p>Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенного персонала учреждения</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 –19,9% – 0 баллов</p> <p>20 – 39,9% – 1 балл</p> <p>40 –59,9% – 2 балла</p> <p>60 –79,9% – 3 балла</p> <p>80 –89,9% – 4 балла</p> <p>90 – 100% – 5 баллов</p>

\*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\* При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)