

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее соответственно – организации социального обслуживания, Методические рекомендации), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (далее – независимая оценка), а также оказания методической помощи органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественным советам при указанных органах, ответственным за проведение независимой оценки (далее – общественные советы).

2. Под независимой оценкой в целях Методических рекомендаций понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Участниками независимой оценки являются:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;

всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;

организации социального обслуживания;

граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

4. Под организациями социального обслуживания для целей Методических рекомендаций понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

5. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

6. К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания, относятся: комплексные центры социального обслуживания населения; территориальные центры социальной помощи семье и детям; центры социального обслуживания; социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних; центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социальные приюты для детей и подростков; центры психолого-педагогической помощи населению; центры экстренной психологической помощи по телефону; центры (отделения) социальной помощи на дому; дома ночного пребывания; специальные дома для одиноких престарелых; стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками); геронтологические центры, а также иные учреждения социального обслуживания населения.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для

проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень).

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

8. Организацию проведения независимой оценки в субъекте Российской Федерации осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на проведение независимой оценки (далее – Уполномоченный орган), на который возлагается:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

9. В целях содействия проведению независимой оценки Уполномоченным органом формируется общественный совет.

10. Общественные советы:

формируют Перечни;

определяют критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания;

устанавливают порядок проведения независимой оценки организаций социального обслуживания на основании принятых показателей качества работы организаций социального обслуживания, с учетом пунктов 21 и 22 Методических рекомендаций;

организуют работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

направляют в Уполномоченный орган информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой

оценки, улучшению качества работы организаций социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них;

осуществляют иные функции, определяемые Уполномоченным органом в положении об общественном совете.

11. Состав общественного совета формируется из числа представителей всероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере социального обслуживания, образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций, других заинтересованных организаций и независимых экспертов. При формировании состава общественного совета необходимо обеспечить представительство от общественных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих социальные услуги в учреждениях. При этом следует обеспечить отсутствие конфликта интересов в отношении членов общественного совета.

12. Уполномоченный орган обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет».

13. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, он-лайн трансляций заседаний, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период.

14. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;

видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;

категорий получателей социальных услуг.

15. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются в соответствии с Перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций социального обслуживания, а также рекомендациями, предусмотренными пунктом 14 Методических рекомендаций.

16. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется десятибалльная система оценки, которая утверждается общественным советом.

17. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять не реже одного раза в год.

18. Уполномоченный орган определяет организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Уполномоченный орган обеспечивает участие общественных советов в определении организации-оператора.

19. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 28-33 Методических рекомендаций.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее – интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

20. Независимую оценку могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее – иные организации, осуществляющие независимую оценку).

Результаты независимой оценки, проведенной иными организациями, осуществляющими независимую оценку, подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Уполномоченный орган иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети

«Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Уполномоченный орган.

21. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%)

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

22. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 21 Методических рекомендаций, могут использоваться иные показатели.

23. Для расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей социальных услуг;

работников организаций;
руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

24. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

25. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 21 Методических рекомендаций, организациям социального обслуживания с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организации социального обслуживания, в соответствии с перечнем, предусмотренным приложением № 1 к Методическим рекомендациям, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания, средствах массовой информации, сети «Интернет».

26. Информацию о деятельности организации социального обслуживания рекомендуется размещать на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

27. Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

28. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

29. На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания приведен в приложении № 2 к Методическим рекомендациям).

30. На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

31. На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе рекомендуется обеспечить:

- 1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;
- 2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- 3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- 4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- 5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- 6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга;
- 7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания;
- 8) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

32. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания I_k рассчитывается по следующей формуле:

$$I_k = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

k_i^{10} – значение показателя k_i по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении № 3 к Методическим рекомендациям);

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей k_i по десятибалльной шкале в соответствии с

приложением № 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов рекомендуется устанавливать с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	0,55

33. Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\min}}{k_i^{\max} - k_i^{\min}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей k_i в исходной единице измерения устанавливается общественным советом методом экспертных оценок.

34. Уполномоченный орган совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией социального обслуживания - оператором Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

35. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

36. По представленным общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 4 к Методическим рекомендациям.

37. Организации социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

38. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

39. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.