Зарегистрировано в Минюсте России 19 января 2015 г. N 35579

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**

**от 8 декабря 2014 г. N 995н**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и в соответствии с частью 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257) приказываю:

Утвердить прилагаемые [показатели](#Par27), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министр

М.А.ТОПИЛИН

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом Минтруда России

от 8 декабря 2014 г. № 995н

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки**

**качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Значение  показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | | |
| стацио-нарной формы обслужи-вания | полуста-ционар-ной формы  обслужи-вания | | надомной формы  обслужи-вания |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  **социального обслуживания** | | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): | |  | Максимальное значение  3 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.3.) | да | да | да | |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» | | баллы | от 0 до 1 | да | да | да | |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»* | | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до  90 %  от 90 до  100 % | 0  0,3  0,6  0,9  1 | да | да | да | |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  3.1-3.2) | да | да | да | |
| 3.1. | телефон | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  4.1-4.2) | да | да | да | |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  5.1-5.3) | да | да | да | |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  6.1-6.3) | да | да | да | |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг: |  | | Максимальное  значение  4 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.4) |  |  |  | |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | | 1/0 | да | да | нет | |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | | 1/0 | да | да | нет | |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %  от штатных единиц, установлен-ных в штатном расписании | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | нет | да | да | |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более  30 минут  от 15 до 30  минут  менее  15 минут | | 0  0,5  1 | нет | да | да | |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,  от общего числа работников |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | | от 0 до1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | | среднеарифмети-ческая величина значений  показателей  2.1-.2.13  в баллах | да | да | да | |
| 2.1. | жилым помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %) деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.3. | питанием | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | нет | да | |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистри-ровано | | 0  0,5  1 | да | да | да | |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |