



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА,
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И
ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН ИШ,
ЖОНЖУРУМДИК ОЗУМ ЛЕ ЭЛ-
ЖОНДЫ ИШЛЕ ЖЕТКИЛДЕЕР
МИНИСТЕРСТВОЗЫ

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от «13» июля 2022 г. № П/253

г. Горно-Алтайск

О внесении изменений в Положение по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай

П р и к а з ы в а ю:

Внести в Положение по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай, утвержденного приказом Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 14 июня 2019 года № П/216 «Об утверждении Положения по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания Республики Алтай» следующие изменения:

- 1) в абзаце третьем пункта 5 после слова «организации» дополнить слово «обязательных»;
- 2) в Приложении №1:
 - а) в столбце 6 строки 3 слова «специалисты, соцработники» заменить словами «заместитель директора»;
 - б) в столбце 6 строки 9 слова «специалисты, соцработники» заменить словами «заместитель директора»;
 - в) в столбце 6 строки 12 слова «специалисты, соцработники» заменить словами «заместитель директора»;
- 3) Приложение № 2 изложить в следующей редакции:

«Приложение №2
к Положению по внутреннему
контролю качества предоставления
социальных услуг и оценки
эффективности (результативности)
социального обслуживания в
организациях социального
обслуживания Республики Алтай

Методика расчета оценки качества социального обслуживания в организации социального обслуживания

Оценка качества социального обслуживания организации социального обслуживания проводится на основе установленных показателей.

Оценка эффективности (результативности) социального обслуживания складывается из суммы сводной оценки факторов, влияющих на качество социальных услуг и сводной оценки удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг.

Сводная оценка факторов, влияющих на качество социальных услуг (V). высчитывается по следующей формуле:

$$V = (V(1)+V(2)+V(3)+V(4)+V(5)+ V(6)+ V(7)/31*100$$

Пример:

$$V = (4+2+3+1+1+3+1+ 10+5+1)/31*100= 100\%$$

№	Показатели	Критерии	Количество баллов	Максимальный балл за показатель
V(1)	Открытость и доступность информации об организации	Наличие и актуальность информации об организации на сайте Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай	положительный ответ - 1 отрицательный ответ - 0	4

	Наличие и актуальность информации об организации на стендах организации	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
	Наличие и актуальность информации на сайте организации	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
	Наличие информационных материалов о деятельности организации (буклеты, листовки, брошюры и т.д.)	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
V(2)	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	2
	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения через электронный ресурс и книгу жалоб и предложений	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
V(3)	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	3
	Наличие необходимого оборудования у специалистов для предоставления социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
	Соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
V(4)	Адресность предоставления и своевременность получения социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	1
	Выполнение индивидуальных программ предоставления социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
V(5)	Соблюдение норм профессиональной этики	Положительный ответ(05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	3
V(6)	Компетентность работников организации	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	1
	Значение пункта 4 анкет для получателей социальных услуг в стационарной, полустационарной, надомной формах обслуживания	Положительный ответ(05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	10 (из 10 анкет)

	Значение пункта 2 анкеты для персонала	Положительный ответ(05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	5 (из 10 анкет)
V(7)	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Штат учреждения укомплектован специалистами, имеющими специальное образование или специальную подготовку Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	1
		Максимальный балл:	31

Сводная оценка удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг (N) высчитывается по следующей формуле:

$$N = (N(1)+N(2)+N(3)+N(4))/35*100$$

Пример:

$$N = (10 + 10 + 10 + 5) / 35 * 100 = 100\%$$

N•	Показатели	Критерии	Количество баллов	Максимальный балл за показатель
N(1)	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением информации о работе организации	Значение пункта 1 анкет для получателей социальных услуг в стационарной, полустационарной, надомной формах обслуживания	Положительный ответ (05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	10 (из 10 анкет)
N(2)	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в организации	Значение пункта 6 анкет для получателей социальных услуг в полустационарной, стационарной, надомной формах обслуживания	Положительный ответ (05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	10 (из 10 анкет)
N(3)	Удовлетворенность персонала условиями работы по оказанию социальных	Значение пункта 1 анкеты для персонала	Положительный ответ (05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	10 (из 10 анкет)

	услуг в организации			
N(4)	Результативность организации социального обслуживания	Значение пункта 7 анкет для получателей социальных услуг в полустационарной, стационарной, надомной формах обслуживания	Положительный ответ (05-07) - 1, отрицательный ответ(01-04) - 0	5 (из 10 анкет)
			Максимальный балл:	35

Оценка эффективности (результативности) социального обслуживания (Р) высчитывается с учетом количества жалоб и предписания надзорных органов, касающихся социального обслуживания по формуле:

$$P = (V + N) / 2 \text{ — количество жалоб и предписаний}$$

Пример:

В организации за отчетный период - 2 жалобы (2%) и 1 предписание (1%)
 $P = (100 + 100) / 2 = 100\% - 3\% = 97\%$

Уровень социального обслуживания в организации

91%-100% - высокий уровень социального обслуживания;
81%-90%-средний уровень социального обслуживания;
80% и менее - низкий уровень социального обслуживания

Анкета

получателя социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос:

№	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны для всех
3	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден был находиться в очереди	Период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Период ожидания в очереди оцениваю как незачителный	Очереди практические и нет	Очередь при получении услуг отсутствует
4	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги на дому компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
5	Считаете ли вы, что социальные работники вежливы и доброжелательны?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, всегда и в любой ситуации
6	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг на дому?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество оказания услуг очень высокое
7	Порекомендовали ли бы Вы при	Затрудняюсь	Абсолютно	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда

	необходимости услуги организации на дому своим родственникам или знакомым?	ответить	нет					рекомендуемо услуги организации
8	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание на дому? Дайте, пожалуйста, совет.							
9	Что Вас не устраивает в обслуживании на дому?							
10	Вы хотели бы что-то добавить?							

Анкета получателя социальных услуг в полустационарной форме обслуживания

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос:

№	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны для всех
3	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден был находиться в очереди	Период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Период ожидания в очереди оцениваю как	Очереди практически нет	Очередь при получении услуг отсутствует

						Незначительный		
4	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточно высокий уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
5	Считаете ли вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, всегда и в любой ситуации
6	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в организации?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество оказания услуг высокое
	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, др.)	Затрудняюсь ответить	Очень не комфортные	Не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Комфортные	Очень комфортные
	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не доволен	Нет	Скорее не доволен, чем доволен	Скорее доволен, чем нет	Доволен	Очень доволен
	Считаете ли Вы режим работы удобным для посетителей	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, очень удобный
7	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда рекомендую услуги организации

8	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, совет.	1.	
9	Что Вас не устраивает в работе организации?		
10	Вы хотели бы что-то добавить?		

Анкета

получателя социальных услуг в стационарной форме обслуживания

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос:

№	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны всем
3	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден был находиться в очереди	Период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Период ожидания в очереди оцениваю как не значительный	Очереди практически нет	Очередь при получении услуг отсутствует

4	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Читальный Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
5	Считаете ли вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, всегда и в любой ситуации
6	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в отделении?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество оказания услуг высокое
	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещения, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей)?	Затрудняюсь ответить	Очень не комфортные	Не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Комфортные	Очень комфортные
	Удовлетворены ли Вы условиями проживания?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, условия проживания очень хорошие
	Удовлетворены ли Вы качеством питания?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество питания высокое
	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не доволен	Не доволен	Скорее не доволен, чем доволен	Скорее доволен, чем нет	Доволен	Очень доволен
7	Порекомендовали ли бы Вы при	Затрудняюсь	Абсолютно	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда

	необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	ответить	нет					рекомендую услуги организации
8	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, совет.	1. 2.						
9	Что Вас не устраивает в работе организации?							
10	Вы хотели бы что-то добавить?							

Анкета персонала организации, оказывающей социальные услуги

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос:

№	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Довольны ли Вы условиями работы по оказанию услуг в организации?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, условия очень хорошие
2	Считаете ли Вы персонал организации компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
3	Порекомендовали бы Вы при	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда рекомендую

	необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?							услуги организации
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, совет.	1.						
		2.						
5	Что Вас не устраивает в работе Вашей организации?							
6	Вы хотели бы чего-то добавить?».							

Министр

А.Г. Сумин