

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 8 декабря 2014 года 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 года 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, характеризующие общие критерии
оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министр
М.А.Топилин

Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
19 января 2015 года,
регистрационный N 35579

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минтруда России
от 8 декабря 2014 года N 995н

| N п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|---|---|---|--|--|---|-----------------------------------|
| | | | | стационарной формы обслуживания | полустационарной формы обслуживания | надомной формы обслуживания |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных 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) 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 года N 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 | возможность имеется/отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 5.3. | по телефону /на "горячую линию" уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность 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 | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|----|----|-----|
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/представлена частично/представлена 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" | отсутствует/представлена частично/представлена 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 социальных услуг: | | 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, установленных 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 | более 30 минут | 0 | нет | да | да |
| | граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления | от 15 до 30 минут | 0,5 | | | |
| | социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | менее 15 минут | 1 | | | |

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 социальной 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 до 1 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: | % | среднеарифметическая 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. | | % | | 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 зарегистрировано | 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 |

Электронный текст документа
подготовлен ЗАО "Кодекс" и сверен по:

Официальный интернет-портал
правовой информации
www.pravo.gov.ru, 20.01.2015,
N 0001201501200003