

Правовые основы проведения независимой оценки качества

**Ушакова Регина Ивановна,
консультант министерства труда, занятости
и социального развития Архангельской области**



Нормативные правовые акты,
регулирующие вопросы проведения независимой оценки качества

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597
«О мероприятиях по реализации государственной
социальной политики»

Совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г.
обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги,
включая определение критериев эффективности работы таких организаций
и введение публичных рейтингов их деятельности.



Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы проведения независимой оценки

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из **форм общественного контроля** и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также **в целях повышения качества их деятельности**

Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в РФ» (деятельность Общественных советов при ИОГВ)

Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»



Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы проведения независимой оценки

Федеральный закон № 392-ФЗ от 05 декабря 2017 г.

«О внесении изменений

**в отдельные законодательные акты Российской Федерации
по вопросам совершенствования проведения НОК условий оказания
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-
социальной экспертизы»**



Нормативные основы независимой оценки качества (НОК)

Сбор, обобщение и расчет результатов НОК	Размещение информации о результатах НОК	Оценка эффективности деятельности органов власти	Оценка деятельности руководителей учреждений
<p>Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 (Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг)</p>	<p>Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 (Об уполномоченном органе, определяющем состав информации о результатах НОК)</p>	<p>Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 (Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ и перечне показателей оценки)</p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 (Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления, дополнении перечня показателей оценки)</p>	<p>Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 №873 (О типовой форме трудового договора с руководителем государственного учреждения)</p>
<p>Приказ Минтруда России от 31.05.2018 №344н (Единый порядок расчета показателей НОК)</p>	<p>Приказ Минфина России от 22.07.2015 N 116н О составе информации о результатах НОК и порядке ее размещения) готовятся изменения</p>	<p>Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 (О форме публичного отчета губернаторов и плана мероприятий по итогам НОК)</p>	
<p>Приказ Минтруда России от 30.10.2018 №675н (Методика выявления и обобщения мнения граждан)</p>	<p>Проект приказа Минфина России (О составе информации о НОК, требованиях к ней и порядке размещения) размещен для общественного обсуждения на сайте http://regulation.gov.ru/p/85644</p>	<p>Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 (Перечень показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ)</p> <p>Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 (О дополнении показателей оценки эффективности органов местного самоуправления показателем «результаты НОК»)</p> <p>Проект Постановления Правительства РФ (О методиках расчета показателей оценки эффективности)</p>	

Отраслевая нормативная база (приказы министерств)

	Культура	Образование		Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	Минкультуры России	Минпросвещения России	Минобрнауки России	Минздрав России	Минтруд России	
Положение об Общественном совете	от 31 июля 2018 г. № 1335	от 26 сентября 2018 г. № 80	от 31 октября 2018 г. № 887	от 28 апреля 2018 г. № 196н	от 28 апреля 2018 г. № 286	
Организация работы по НОК	от 27 июня 2018 г. № 1297	от 9 октября 2018 г. № 112	от 31 октября 2018 г. № 888	от 14 мая 2018 г. № 221	от 28 апреля 2018 г. № 289	
Перечень организаций, в отношении которых не проводится НОК	от 2 марта 2018 г. № 219	определен Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ (статья 7)		от 28 апреля 2018 г. № 197н	все организации социального обслуживания подлежат независимой оценке качества	
Показатели НОК	от 27 апреля 2018 г. № 599	<i>в стадии разработки</i>		от 4 мая 2018 г. №201н	от 23 мая 2018 г. № 317н	
Требования к информации, размещаемой на сайтах	от 20 февраля 2015 г. N 277	приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. N 785 (в редакции от 27.11.2017)		от 30 декабря 2014 N 956н	от 17 ноября 2014 г. № 886н	от 28 февраля 2018 г. № 122ан



Состав общественного совета

Представители	Культура	Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
---------------	----------	-------------	-----------------	-------------------------	------------------------------

Могут входить в состав:

Общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, Общественных объединений инвалидов, Общественных организаций ветеранов



Не могут входить в состав:

Органов государственной власти и органов местного самоуправления

Общественных объединений, осуществляющих деятельность в соответствующей социальной сфере (профессионального сообщества)

Руководители (их заместители) и работники организаций соответствующей социальной сферы



Число членов Общественного совета: не менее 5 человек

Ротация состава Общественного совета: не менее 1/3 каждые 3 года

Члены Общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность **на общественных началах**

Информация о деятельности Общественного совета по НОК подлежит размещению на официальном сайте органа власти



Критерии независимой оценки качества

	Культура организации, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства	иные организации культуры	Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
Открытость и доступность информации об организации	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Комфортность условий предоставления услуг		✓	✓	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги
Доступность услуг для инвалидов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Доброжелательность, вежливость работников		✓	✓	✓	✓	✓
Удовлетворенность условиями оказания услуг		✓	✓	✓	✓	✓

Единый порядок расчета показателей независимой оценки качества

Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344н
(зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ РАССЧИТЫВАЮТСЯ

- по каждому показателю - тах значение **100 баллов**
- по организации в целом - тах значение **100 баллов**
- по муниципальному образованию - в целом, по отраслям - тах значение **100 баллов**
- по субъекту Российской Федерации - в целом, по отраслям - тах значение **100 баллов**

Справочные материалы, содержащие способы расчета значений показателей независимой оценки качества, проводимой в 2018 году, размещены на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации с сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг»

<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>

Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества,

и **составляет 40%** от объема генеральной совокупности (рекомендуемый объем), **но не более 600 респондентов** в одной организации.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить в год проведения независимой оценки качества

По итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, формируются **предложения по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы**, в отношении которой проводится независимая оценка качества



Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями

- **Приказ Минтруда РФ от 31.05.2018 № 638** «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Сбор и обобщение информации осуществляется организацией с которой в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе в сфере закупок товаров работ, услуг для обеспечения гос. и мун. нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации.

Источники информации:

- официальные сайты организаций
- официальный сайт для размещения информации о гос. и мун. учреждениях в сети «Интернет»
- результаты изучения условий оказания услуг организациями
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг



Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями

Оператор предоставляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации.

Отчет должен содержать:

- Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации
- Результаты обобщения информации, размещенной на офиц. сайтах и информационных стендах организации;
- Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности
- Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества (в баллах)
- Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации
 - Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации



РЕЗУЛЬТАТЫ НОК УЧИТЫВАЮТСЯ ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- высшего должностного лица субъекта РФ (публичный отчет в Законодательном органе субъекта РФ) *постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457*
- руководителя органа местного самоуправления (показатель «результаты НОК» в структуре мониторинга эффективности) *постановление Правительства РФ от 16 августа 2018 г. № 953*
- руководителя государственной (муниципальной) организации (показатель «результаты НОК и выполнение плана по устранению выявленных недостатков» в трудовом договоре) *постановление Правительства РФ от 26 июля 2018 г. № 873*

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы проведения независимой оценки качества

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст. 13, 23.1):

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из **форм общественного контроля** и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также **в целях повышения качества их деятельности**



Организации социального обслуживания, включаемые в оценку

В Российской Федерации:

независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении:

- а) организаций социального обслуживания;
- б) организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля области или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов;
- в) негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.



Модель проведения независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания в Архангельской области



министерство труда, занятости
и социального развития Архангельской области

Общественная палата Архангельской области

общественный совет по проведению независимой оценки качества при министерстве

общественные советы по НОК при организациях социального обслуживания

организации социального обслуживания, включенные в независимую оценку

граждане-получатели услуг, выражающие мнение о качестве условий оказания услуг



Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области



готовит обращение в Общественную палату АО о формировании из числа представителей общественных организаций общественных советов по проведению НОК

утверждает положение об общественном совете по независимой оценке качества

заключает государственный контракт на выполнение работ, оказанию услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

оформляет решение об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

рассматривает результаты проведения НОК и рекомендации, переданные от общественного совета по НОК

размещает на федеральном официальном сайте и официальном сайте министерства результаты проведения НОК

утверждает ведомственный план по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК

осуществляет контроль за выполнением планов организациями социального обслуживания

готовит материалы для публичного доклада Губернатора Архангельской области о проведении независимой оценки



Общественная палата Архангельской области



утверждает на своем заседании из числа представителей общественных организаций состав общественного совета по независимой оценке качества

согласовывает положение об общественном совете по независимой оценке качества

принимает участие в рассмотрении Архангельским областным Собранием депутатов обязательного публичного отчета, предоставляемого Губернатором АО, о результатах независимой оценки качества



Общественный совет по проведению независимой оценки качества при министерстве



определяет перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества

разрабатывает и принимает порядок проведения независимой оценки качества на текущий год

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

проводит независимую оценку в организациях социального обслуживания

рассматривает отчет оператора и направляет в министерство рекомендации по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания



Организации социального обслуживания, включенные в независимую оценку



формируют общественные советы по НОК при организациях из числа представителей общественных организаций

оказывают содействие представителям общественных советов, оператору по проведению независимой оценки

размещают необходимые документы и материалы о проведении независимой оценки на официальном сайте организации и на федеральном сайте bus.gov.ru

учитывают рекомендации по улучшению условий оказания услуг при формировании планов на следующий год

создают комфортные и доступные условия для получения гражданами социальных услуг





Граждане-получатели услуг

выражают мнение о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

высказывают предложения об улучшении качества работы организации социального обслуживания



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

**Ушакова Регина Ивановна,
консультант министерства труда, занятости
и социального развития Архангельской области**



Сравнительный анализ основных критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

2015 – 2017 годы

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг
- время ожидания предоставления услуг ;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг

2018 -2020 годы

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ;
- доступность услуг для инвалидов.
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг



1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Индикатор параметра показателя: количество размещенных материалов.

Значимость показателя: 0,3 балла.



Данная информация размещается
на сайте организации,
на информационных стендах
организаций



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и официальном сайте организации в сети «Интернет», в соответствии с федеральным законодательством

- 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) о месте нахождения, филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
- 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;
- 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов эл. почты;



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет»

7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии);
о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);
о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;
о попечительском совете организации социального обслуживания;

Информация п. 7 размещается только на официальном сайте организации



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет»

- 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);

Информация п. 9 и 10 размещается только на официальном сайте организации



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и официальном сайте организации в сети «Интернет»

- 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией;
- о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
- о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
- размере платы за предоставление социальных услуг, а также
- о возможности получения социальных услуг бесплатно;
- 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Информация п. 11 и 12 размещается только на официальном сайте организации



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и официальном сайте организации в сети «Интернет»

- 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов);



Перечень информации, необходимой к размещению на информационных стендах и официальном сайте организации в сети «Интернет»

- 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
- 20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством РФ.

На информационных стендах организации размещается 15 пунктов информации.
На официальном сайте организации размещается 20 пунктов информации.



1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания



1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона организации
- адреса электронной почты организации
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Индикатор параметра показателя: наличие и их функционирование по 30 баллов, но не более 100 баллов.

Значимость показателя: 0,3 балла.





ГАСУ АО «Вельский психоневрологический интернат»

государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области
«Вельский психоневрологический интернат»

+7 (81836) 65372

 Версия для слабовидящих  Мобильная версия

Поиск



Главная

О нас

Документы

Структура и органы
управления

Ресурсные площадки

Информация о
предоставлении
государственной
услуги

ГЛАВНАЯ



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА НАШ САЙТ!

Директор ГАСУ АО "Вельский психоневрологический интернат"
Андрей Николаевич Мещеряков

Прием директора по личным вопросам для сотрудников учреждения, получателей социальных услуг и их родственников каждый понедельник с 15-00 до 17-00 часов (для остальных граждан - строго по предварительной записи по тел.: 8(81836) 6-53-72; так же необходимую информацию можно получить используя форму обратной связи)

График работы: с 8:30 до 16:00 кроме выходных и праздничных дней;
прием документов для зачисления на стационарное социальное обслуживание с 09:00 до 12:30,
13:00 до 14:00 каждый день кроме пятницы и выходных.

Телефон: 8(81836)6-53-72, **E-mail:** office@velpni.ru.





ГАСУ АО «Вельский психоневрологический интернат»

государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области
«Вельский психоневрологический интернат»

Главная

О нас

Документы

Структура и органы управления

Информация о предоставлении платных услуг

Антикоррупционная политика

Независимая система оценки качества работы

Попечительский (Общественный) совет

Наблюдательный совет

Обращения граждан

Справочная информация

Вакансии

Реквизиты

Контакты

Школа памяти

Галерея

Новости

Полезная информация

Анкета для опроса получателей услуг

+7 (81836) 65372

Версия для слабовидящих Мобильная версия

Поиск



Форма обратной связи

Представьтесь:

E-Mail:

Сообщение:



Введите код на изображении:

Я согласен(а) на [обработку моих персональных данных](#)

ОТПРАВИТЬ

Прикрепить файл

Обзор

Файл не выбран

Анкета для опроса получателей услуг

* 1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания



1.3. Доля получателей услуг,

- удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы,
- удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации. Значение параметра в баллах – от 0 до 100.

Значимость показателя: 0,4 балла.



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг
(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- наличие и доступность питьевой воды



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы



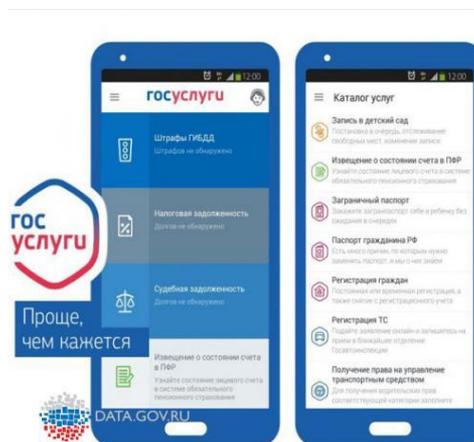
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- доступность записи на получение услуги :
 - по телефону;
 - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»;
 - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;
 - при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы

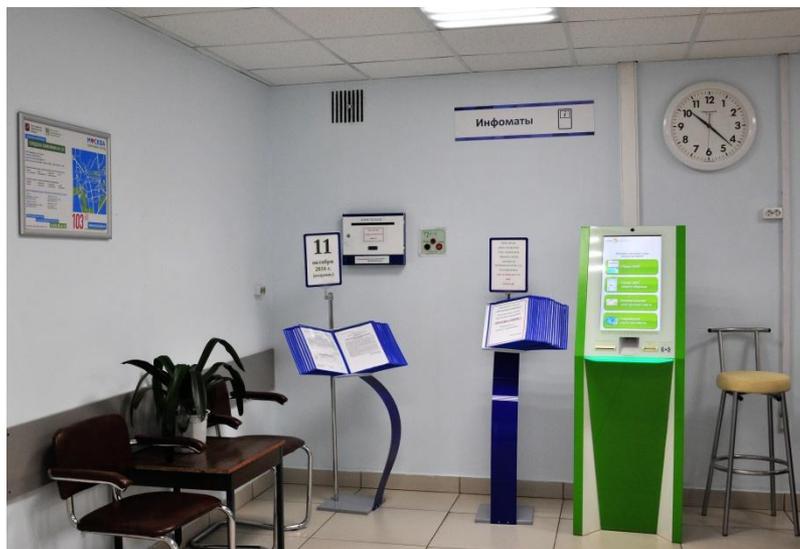


2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Индикатор параметра показателя: наличие каждого их комфортных условий по 20 баллов, но не более 100 баллов.

Значимость показателя: 0,3 балла.



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.2. Время ожидания предоставления услуг

Параметры: 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуг:

Индикаторы:



- превышает установленный срок ожидания - 0 баллов
- равен установленному сроку ожидания - 10 баллов
- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 б.
- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - 40 б.
- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - 60 б.
- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Параметры: 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

Индикатор:

- число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Значение параметра в баллах: от 0 до 100.

Значимость показателя в целом: 0,4 балла.



2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.

Значение параметра в баллах: от 0 до 100. Значимость показателя: 0,3 балла.



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

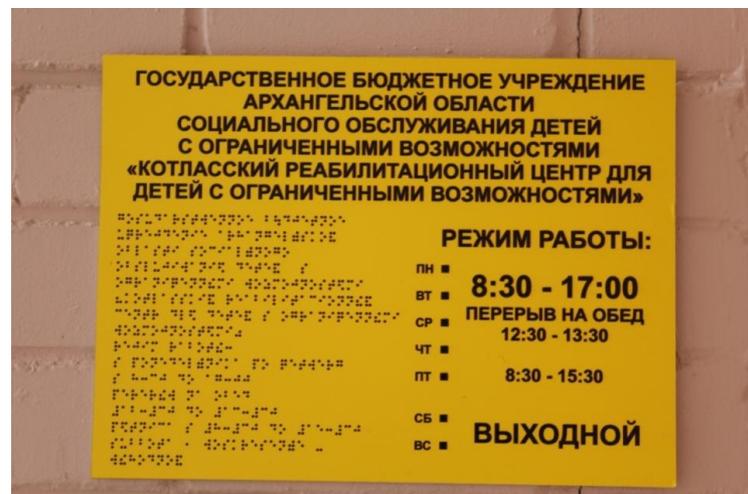
- сменных кресел-колясок



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

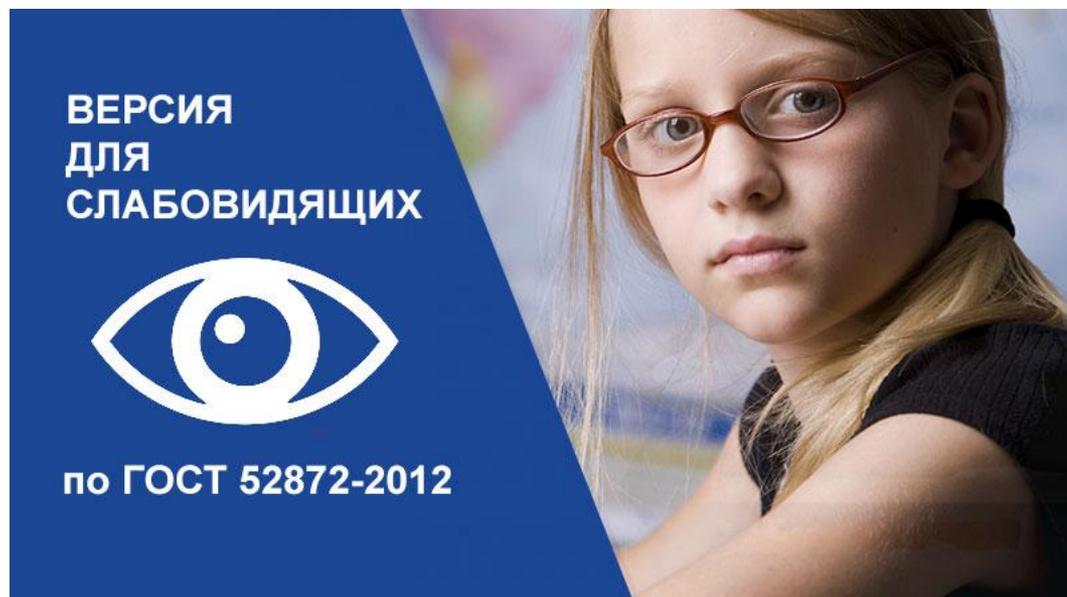
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;



3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Параметры показателя: 3.3.1. Удовлетворенность доступностью
услуг для инвалидов.

Индикатор: число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных
доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных
получателей услуг-инвалидов (от 0 до 100 баллов).

Значимость показателя: 0,3 балла.



4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги
(врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)
при обращении в организацию социальной сферы
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников по отношению к числу опрошенных получателей услуг (от 0 до 100 баллов).

Значимость показателя: 0,4 балла.



4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- по телефону,
- по электронной почте,
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения),
- получения консультации по оказываемым услугам и пр.

(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников по отношению к числу опрошенных получателей услуг (от 0 до 100 баллов). Значимость показателя: 0,2 балла.



5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Параметры показателя: 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.



Индикатор: число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым по отношению к числу опрошенных получателей услуг (от 0 до 100 баллов).

Значимость показателя: 0,3 балла.



5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Параметры показателя: 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:

- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;
- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее).

Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг (от 0 до 100 баллов).

Значимость показателя: 0,2 балла.



5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Параметры показателя: 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

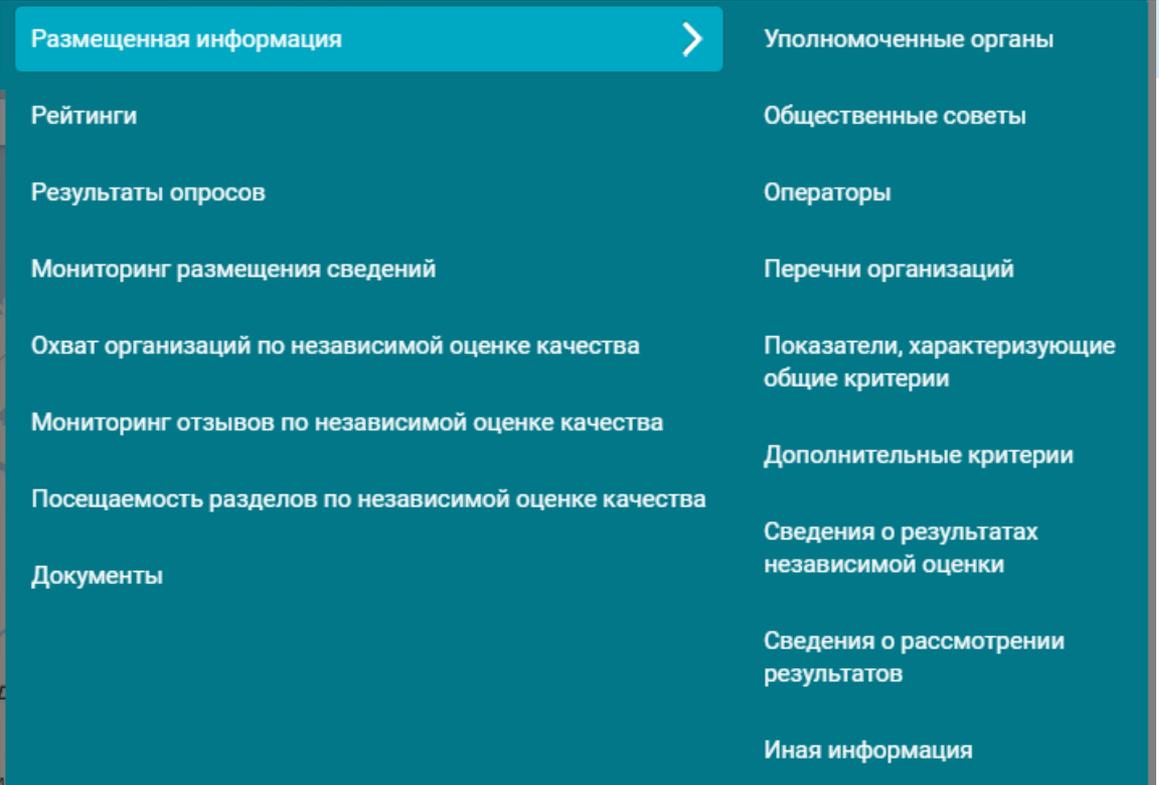
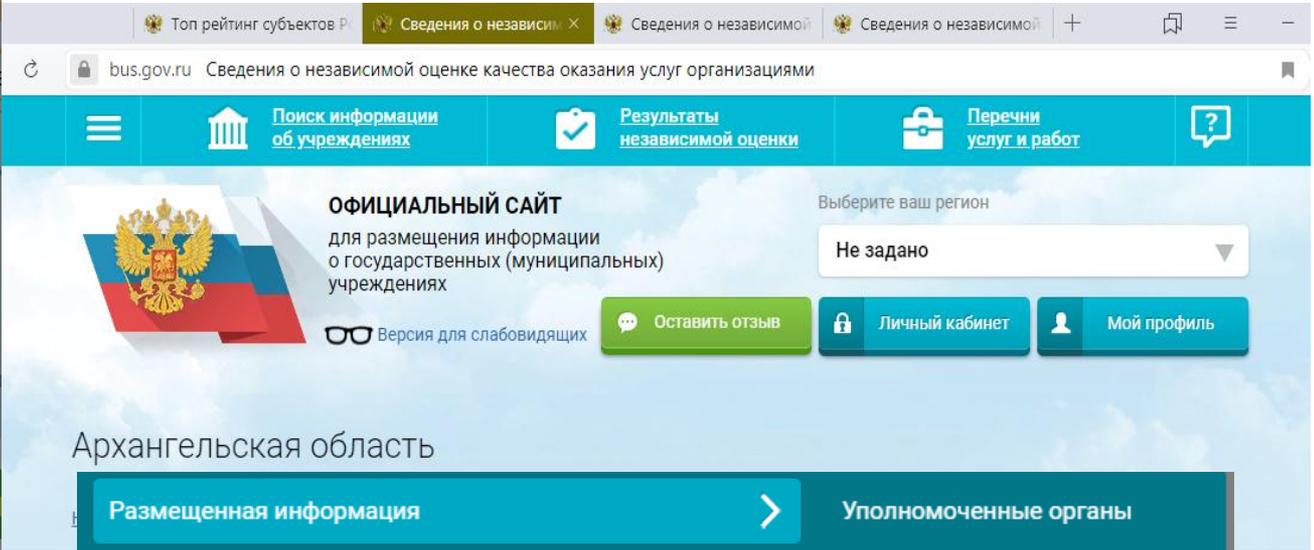
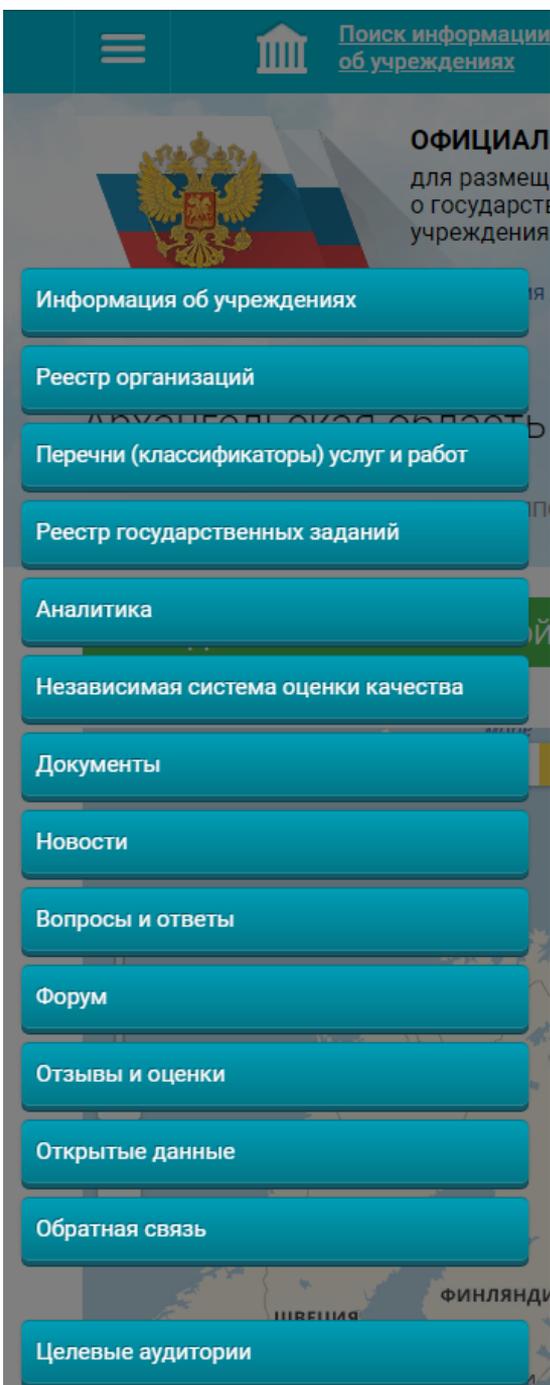


Индикатор: число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг (от 0 до 100 баллов).

Значимость показателя: 0,5 балла.



Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях



Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

Мониторинг размещения сведений на Официальном сайте по учреждениям субъектов и муниципальных образований Российской Федерации

Сформировано 01.04.2019

По сведениям за: [2018 год](#) ▼

Тип учреждения: [Все](#) ▼

Тип сведений: [По количеству зарегистрированных учреждений](#) ▼

Включая обособленные структурные подразделения (филиалы, представительства)

Очистить

Показать



[Скрыть инфографику](#)

Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

Мониторинг размещения сведений на Официальном сайте по учреждениям субъектов и муниципальных образований Российской Федерации

Субъект РФ ▼		Количество зарегистрированных учреждений								Итого
		Автономные		Бюджетные		Казенные		Всего		
		Субъект РФ ▼	МО ▼	Субъект РФ ▼	МО ▼	Субъект РФ ▼	МО ▼	Субъект РФ ▼	МО ▼	
1	Адыгея Респ	5 (100,0%)	5 (100,0%)	113 (99,12%)	356 (99,44%)	40 (100,0%)	62 (98,41%)	158 (99,37%)	423 (99,30%)	581 (99,32%)
2	Алтай Респ	40 (100,0%)	31 (100,0%)	75 (100,0%)	229 (100,0%)	37 (100,0%)	59 (100,0%)	152 (100,0%)	319 (100,0%)	471 (100,0%)
3	Алтайский край	24 (100,0%)	68 (97,14%)	439 (99,55%)	1 061 (100,0%)	15 (100,0%)	325 (100,0%)	478 (99,58%)	1 454 (99,86%)	1 932 (99,79%)
4	Амурская обл	91 (98,91%)	245 (99,59%)	75 (98,68%)	363 (99,45%)	62 (100,0%)	128 (96,24%)	228 (99,13%)	736 (98,92%)	964 (98,97%)
5	Архангельская обл	67 (91,78%)	39 (97,50%)	223 (100,0%)	655 (98,94%)	98 (100,0%)	73 (98,65%)	388 (98,48%)	767 (98,84%)	1 155 (98,72%)

Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



Выгрузить в Excel

Уполномоченный орган

[МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ](#)

Общественный совет

[Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области](#)

Оператор

[РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ ИЗМЕРЕНИЙ "ФОКУС"](#)

Перечень оцениваемых организаций

[Всего организаций: 8](#)



29 место (+17*) В [Российская Федерация](#)

Результаты оценки

Результаты рассмотрения

Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

bus.gov.ru Сведения о результатах рассмотрения уполномоченным органом результатов независимой оценки качества ока...

Уполномоченный орган [МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ](#)
ИНН 2901158036 КПП 290101001

Период проведения независимой оценки 2017 год

Сфера 4 - Социальное обслуживание

Общественный совет 01 11000000 01 [Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области](#)

Общая информация

Дата рассмотрения уполномоченным органом результатов независимой оценки 28.09.2017

Сводная информация о результатах рассмотрения Доработать сайты в соответствии со статьей 13ФЗ 442

Всего: 4

Наименование документа ▾	Размер	Дата публикации ▾	Подписи
 1420-р от 07.11.2017	222,4 Кб	30.11.2017	
 Отчет по НОК организаций социального обслуживания за 2017 год	257,8 Кб	30.11.2017	
 План по итогам НОК в 2017 году.1420-р от 07.11.2017_(1)	222,4 Кб	30.11.2017	
 Протокол заседания общественного совета по НОК от 27 сентября 2017 года № 2	488,2 Кб	29.09.2017	

Результаты рассмотрения в разрезе организаций (8)

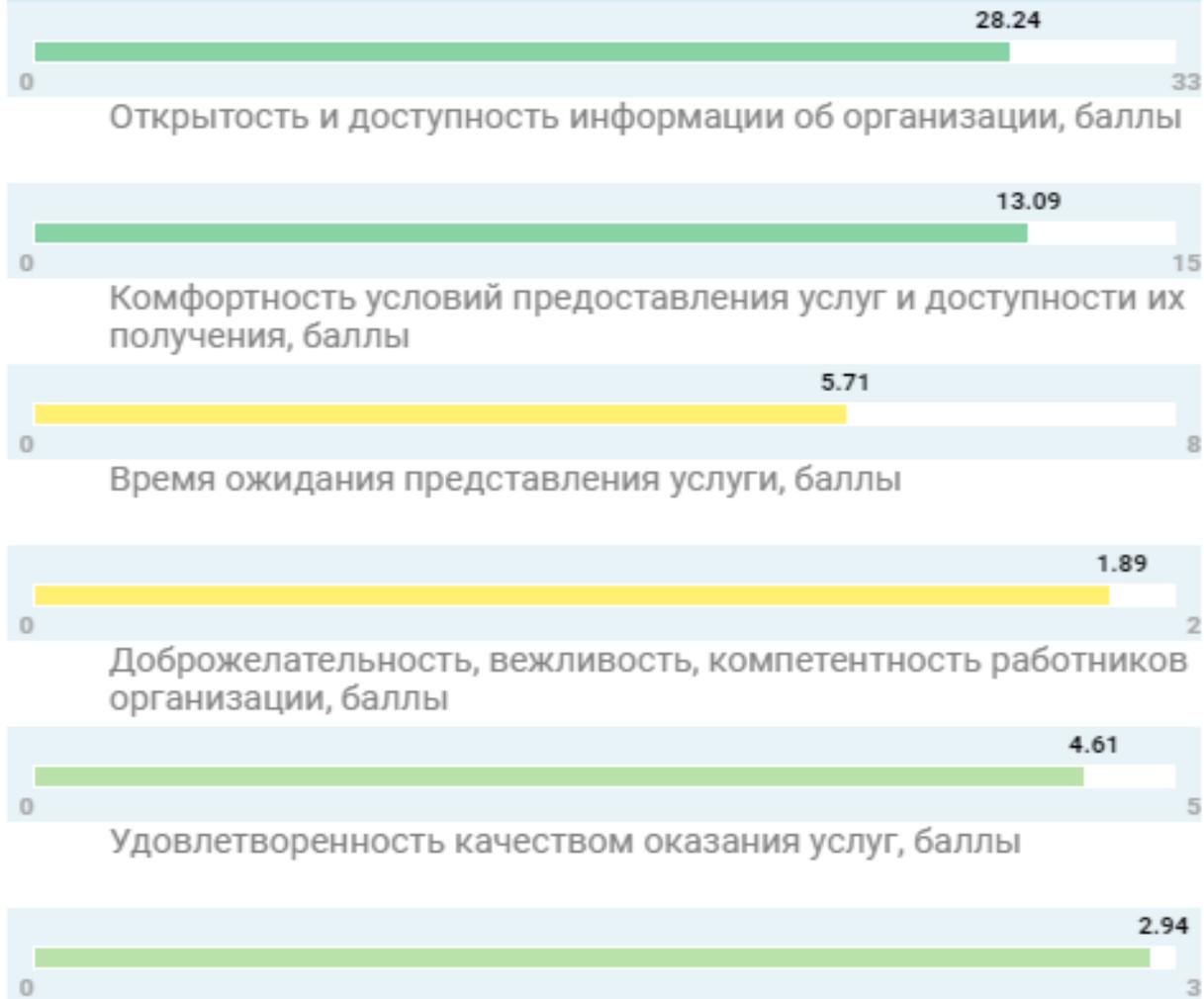
Федеральный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

Архангельская область



29 место

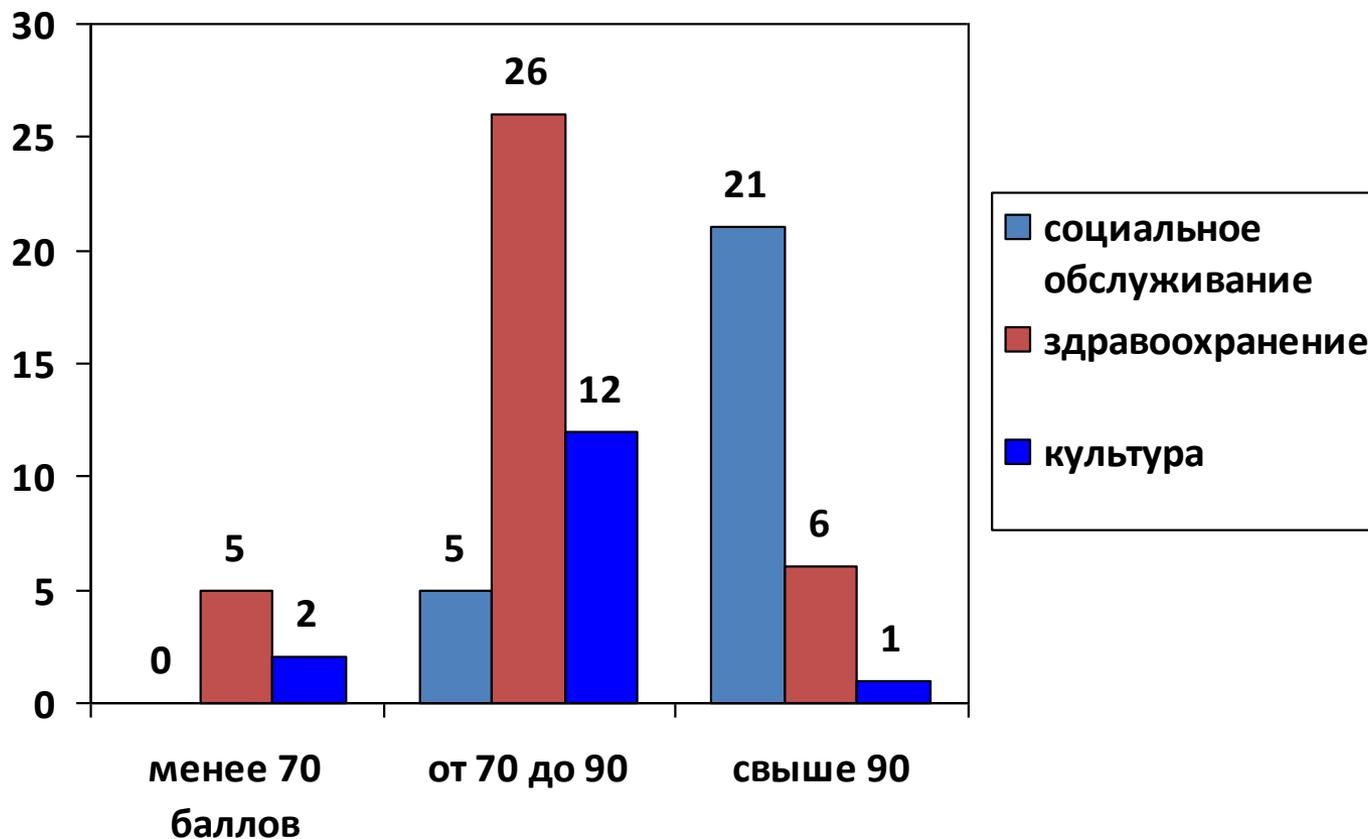
Сумма баллов по всем критериям



Охват независимой оценкой организаций социальной сферы

	с 2015 по 2017	2018	2019	2020
образование	658	-	311	
культура	152	15	55	
социальное обслуживание	65	26	26	
здравоохранение	50	37	31	
всего	925	78	423	921
Процент охвата	100%	8,5%	45%	100%

Организации социальной сферы, набравшие наименьшее количество баллов в 2018 году



В социологических опросах и анкетировании при проведении независимой оценки качества участвовали 7163 респондента

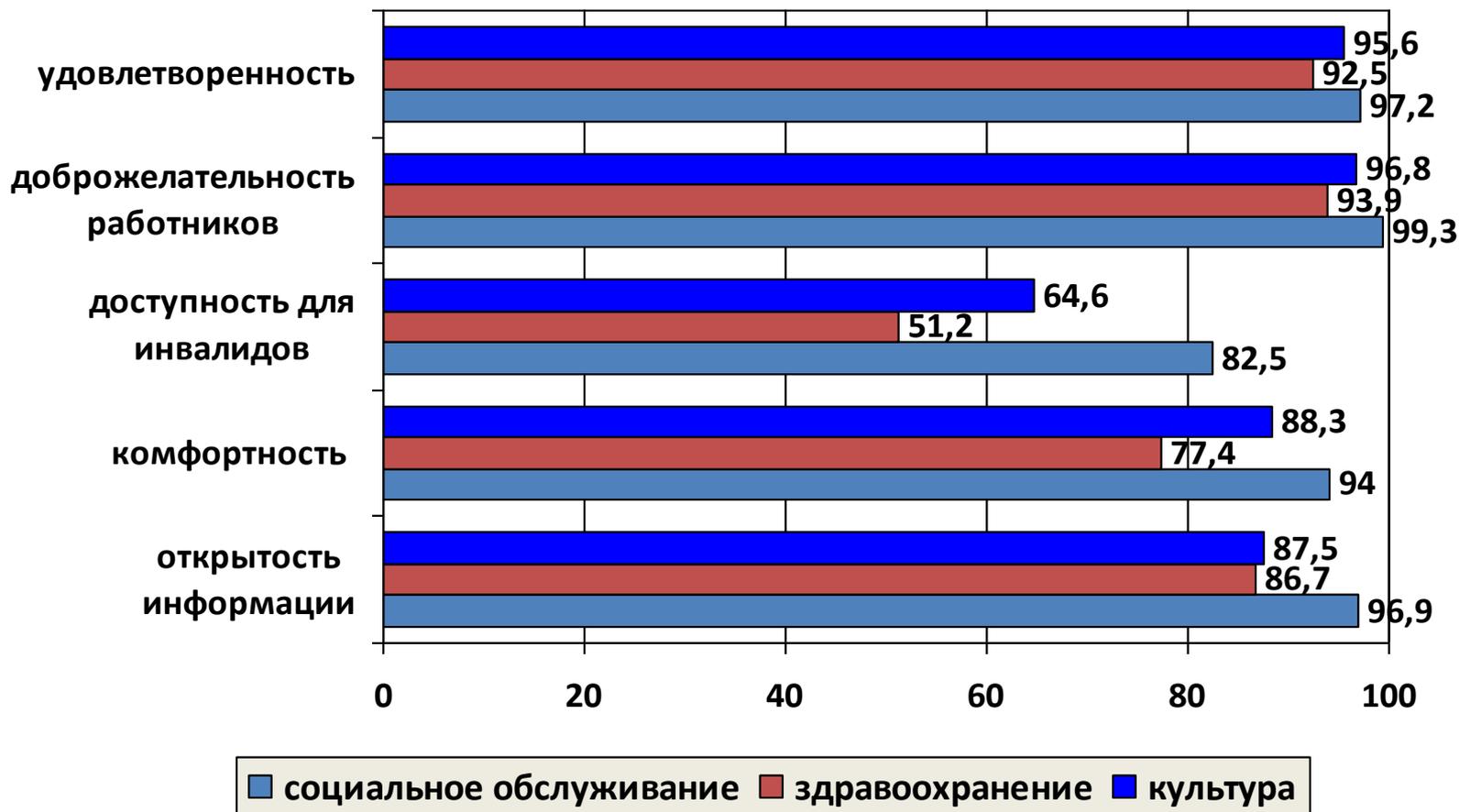
Организации социальной сферы, набравшие наибольшее количество баллов в 2018 году (по отраслям социальной сферы)

Наименование отрасли социальной сферы	наименование организации	максимальный балл	количество баллов
Социальное обслуживание	ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО»	100	99
	ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО»	100	99
	ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»	100	99
Здравоохранение	ГБУЗ АО «Коряжемская стоматологическая поликлиника»	100	93
Культура	ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	100	91,6
	ГБУК АО «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	100	88,9
	ГБУК АО «Государственный академический Северный русский народный хор»	100	81,1

Организации социальной сферы, набравшие наименьшее количество баллов в 2018 году

Наименование отрасли социальной сферы	наименование организаций	максимальный балл	количество баллов
Социальное обслуживание	ГБУ СОН АО «Лешуконское КЦСО»	100	84
Здравоохранение	НУЗ «Отделенческая больница на ст. Исакогорка» ОАО «РЖД»	100	51
Культура	ГБУК АО «Архангельский молодежный театр»	100	48,4

Показатели оценки качества по общим критериям оценки,
по отраслям социальной сферы Архангельской области в 2018 году



Средний показатель оценки качества организаций социальной сферы Архангельской области в 2018 году составил **86,5 процента**



Правительство Архангельской области

Власть [Бюджет](#) [Экономика](#) [Культура](#) [Образование](#) [Регион](#)

Версия для слабовидящих [Поиск](#)

Прямая линия **8-800-700-2929**

[Главное](#) [Губернатор](#) [Правительство](#) [Администрация](#) **[Исполнительная власть](#)** [Госслужба](#) [Госконтроль](#) [Антикоррупция](#)



Министерство труда, занятости и социального развития

Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области

24 отделения соцзащиты
22 центра занятости
22 центра соцобслуживания
16 домов-интернатов
14 центров реабилитации
4 госучреждения

24 отделения соцзащиты
22 центра занятости
22 центра соцобслуживания
16 домов-интернатов
14 центров реабилитации
4 госучреждения

11 661 229 200 Р
Бюджетная программа 2017 год

74% Развитие трудовых ресурсов
15% Социальная поддержка граждан

- О министерстве
- Контакты и структура
- Подведомственные учреждения
- Справочник документов
- Общественный совет
- Противодействие коррупции
- Основы социального обслуживания
- Указы Президента России от 7 мая 2012 года

Детская оздоровительная кампания

Телефоны

Молчанова Елена Владимировна, министр (8182)41-08-80
Кузьменко Михаил Николаевич,

Уполномоченный исполнительный орган государственной власти, осуществляющий функции в сфере труда, содействия занятости, социальной защиты и обслуживания населения, опеки и попечительства

На 01.01.2017 года

Версия для слабовидящих



Интерактивный портал министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области



[Министерство](#) | [Труд и занятость](#) | [Соцзащита](#) | [Соцобслуживание](#) | [Войти через госуслуги](#)

[Поиск работы](#) | [Социальная защита](#) | [Электронные услуги](#)



Найдите работу в банке вакансий

Например, менеджер

Обратитесь к нашим специалистам лично или в электронном виде [➔](#)

Новости

Ярмарка вакансий, Общественные работы, Самозанятость, Работа, Трудовая адаптация, Вакансии, Профобучение



Горячие линии



Информация



Общественный совет



[←](#) | [→](#)

Мы в соцсетях





Общественный совет

На заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания от 14 апреля 2017 г. (протокол № 1) принят перечень организаций социального обслуживания, включенных в проведение независимой оценки в 2017 году, одобрен оператор по проведению независимой оценки – региональная общественная организация «Центр социальных измерений «ФОКУС». Представители Общественного совета посетили 6 организаций социального обслуживания, включенных в проведение независимой оценки в 2017 году.

[Рейтинги](#)

[Формирование общественного совета](#)

[Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги](#)

[Протоколы](#)

[Нормативно-правовые документы](#)

[Письма](#)

[Планы, график посещений учреждений](#)

[Презентации](#)

[Фото](#)



Спасибо за внимание!

