

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](#), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министр
М.А.ТОПИЛИН

Утверждены
приказом Минтруда России
от 8 декабря 2014 г. N 995н

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

N n/n	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарно	полустационарно	надомной

				<i>и формы обслуживани я</i>	<i>на формы обслуживан ия</i>	<i>формы обслуживани я</i>
<i>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>						
<i>1.</i>	<i>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")):</i>		<i>Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
<i>1.1.</i>	<i>"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"</i>	<i>баллы</i>	<i>от 0 до 1</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
<i>1.2.</i>	<i>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</i>	<i>менее чем на 10%</i> <i>от 10 до 30%</i> <i>от 30 до 60%</i> <i>от 60 до 90%</i> <i>от 90 до 100%</i>	<i>0</i> <i>0,3</i> <i>0,6</i> <i>0,9</i> <i>1</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>

	декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"					
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	<i>контрольных звонков</i>					
4.2.	<i>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</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i>		<i>Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.1.	<i>лично в организацию социального обслуживания</i>	<i>возможность имеется/отсутствует</i>	<i>1/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.2.	<i>в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"</i>	<i>возможность имеется/отсутствует</i>	<i>1/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.3.	<i>по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания</i>	<i>возможность имеется/отсутствует</i>	<i>1/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
6.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i>		<i>Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
6.1.	<i>в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания</i>	<i>отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме</i>	<i>0/0,5/1</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>

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
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</i>						
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	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет

	<i>кресла-коляски)</i>					
1.2.	<i>оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения</i>	<i>доступны/частично доступны/не доступны</i>	<i>1/0,5/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
1.3.	<i>наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения</i>	<i>доступно/частично доступно/не доступно</i>	<i>1/0,5/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
1.4.	<i>наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</i>	<i>(есть/нет)</i>	<i>1/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	<i>(есть/нет)</i>	<i>1/0</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	<i>% от штатных единиц, установленных в штатном расписании</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>

	числа опрошенных					
<i>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</i>						
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)	от 15 до 30 минут менее 15 минут	0,5 1			да
<i>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i>						
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
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</i>						
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.	<i>мебелью, мягким инвентарем</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.5.	<i>предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.6.	<i>хранением личных вещей</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.7.	<i>оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.8.	<i>санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.9.	<i>порядком оплаты социальных услуг</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
2.10.	<i>конфиденциальностью предоставления социальных услуг</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
2.11.	<i>графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</i>	%	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
2.12.	<i>периодичностью прихода социальных</i>	%	<i>от 0 до 1 балла;</i>	<i>нет</i>	<i>нет</i>	<i>да</i>

	<i>работников на дом</i>		<i>значение показателя (в %), деленное на 100</i>			
2.13.	<i>оперативностью решения вопросов</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
4.	<i>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):</i>	<i>более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано</i>	<i>0 0,5 1</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</i>	<i>%</i>	<i>от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100</i>	<i>да</i>	<i>да</i>	<i>да</i>