



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минтруд ЛНР)**

ПРИКАЗ

26 марта 2024

№ 113

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
02.04.2024 за № 47/227

**Об утверждении Положения
о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
в Луганской Народной Республике**

В соответствии с пунктом 24¹ статьи 8 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Законом Луганской Народной Республики от 29.12.2023 № 35-І «Об отдельных вопросах правового регулирования отношений в сфере социального обслуживания граждан в Луганской Народной Республике», подпунктом 4.4.8 пункта 4.4 Положения о Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 15.06.2023 № УГ-77/23, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Луганской Народной Республике.

2. Настоящий приказ вступает в силу не ранее дня проведения его государственной регистрации в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра труда и социальной политики Луганской Народной Республики Войнова Е. И.

Министр

Е. С. Макаренко

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
труда и социальной политики
Луганской Народной Республики
от 26.03.2024 г. № 113

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
02.04.2024 за № 47/227

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
в Луганской Народной Республике

I. Общие положения

1.1. Положение о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Луганской Народной Республике (далее – Положение) разработано в целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которые расположены на территории Луганской Народной Республики и учредителем которых является Луганская Народная Республика, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Луганской Народной Республики (далее – организации).

1.2. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями и повышения качества их деятельности.

1.3. Участниками проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями являются:

1.3.1. Общественная палата Луганской Народной Республики (далее – Общественная палата).

1.3.2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет).

1.3.3. Министерство труда и социальной политики Луганской Народной Республики (далее – Минтруд ЛНР).

1.3.4. Организация-оператор, которая осуществляет сбор и обобщение

информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями (далее – независимая оценка качества). Организационными-операторами не могут быть государственные и муниципальные организации, а также негосударственные организации, предоставляющие социальные услуги в форме социального обслуживания за счет бюджетных ассигнований бюджета Луганской Народной Республики.

1.3.5. Организации.

1.3.6. Граждане – получатели социальных услуг, их родственники и члены семьи, законные представители.

II. Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

2.1. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг организациями по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий и утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н) с учетом Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.12.2023 № 899 (далее – Методические рекомендации):

2.1.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» характеризуется следующими показателями:

1) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

2) наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и прочее);

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

технической возможности выражения получателем социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан в сети «Интернет» или гиперссылки на нее);

3) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг).

2.1.2. Критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальных услуг» характеризуется следующими показателями:

а) обеспечение в организации комфортных условий для предоставления социальных услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации;

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение социальной услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.);

б) время ожидания предоставления социальной услуги (своевременность предоставления социальной услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения социальной услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.);

в) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг).

2.1.3. Критерий «Доступность социальных услуг для инвалидов» характеризуется следующими показателями:

а) оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

б) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими, включая:

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;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет»;

для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающих к ним территориях;

наличие возможности предоставления социальной услуги;

в дистанционном режиме или на дому;

в) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг – инвалидов).

2.1.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» характеризуется следующими показателями:

а) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя социальной услуги при непосредственном обращении в организацию (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг);

б) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги (социальные работники, прочие работники организации) при обращении в организацию (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг);

в) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (при подаче электронного обращения (жалобы, предложения), получении консультации по оказываемым услугам и пр.) (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг).

2.1.5. Критерий «Удовлетворенность качеством условий оказания социальных услуг» характеризуется следующими показателями:

а) доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг);

б) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и другим) (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг);

в) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в процентах от общего числа опрошенных получателей социальных услуг).

2.2. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее – показатели), осуществляется в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.3. Значения показателей рассчитываются в баллах с учетом того, что максимально возможное значение составляет 100 (сто) баллов.

2.4. Показатели рассчитываются:

по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества;

по совокупности организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

III. Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями согласно Правилам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 (далее – Правила), являются:

официальные сайты организаций в сети «Интернет», а также информационные стенды в помещениях указанных организаций;

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее – официальный сайт www.bus.gov.ru);

результаты изучения условий оказания услуг организациями;

мнение получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

IV. Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

4.1. Независимая оценка качества проводится Общественным советом не чаще одного раза в год и не реже одного раза в 3 (три) года в отношении одной и той же организации.

4.2. В целях создания условий для организации и проведения независимой оценки качества и в соответствии с пунктом 2 части 5 статьи 23¹ Федерального закона от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» Минтруд ЛНР направляет в Общественную палату обращение о создании Общественного совета.

4.3. Общественная палата не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формирует Общественный совет, утверждает его состав, о чем информирует Минтруд ЛНР.

Члены Общественной палаты могут привлекаться к работе Общественного совета для обсуждения и формирования результатов проведения независимой оценки качества.

4.4. Минтруд ЛНР:

формирует график проведения мероприятий в рамках независимой оценки качества в течение первого квартала календарного года в соответствии с примерным планом-графиком мероприятий в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению № 1 к настоящему Положению и согласовывает его с Общественным советом;

обеспечивает на своем официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг организациями;

заключает государственный контракт с организацией-оператором на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее – государственный контракт) в соответствии с Федеральным законом от 04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

по результатам заключения государственного контракта оформляет решение об определении организации-оператора, а также при необходимости представляет организации-оператору общедоступную информацию о деятельности организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»);

осуществляет прием работ (услуг) по итогам выполнения

государственного контракта на основании проведенной Общественным советом экспертизы отчета организации-оператора;

осуществляет ведомственный контроль исполнения планов по устранению недостатков.

4.5. Общественный совет:

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Минтрудом ЛНР с организацией-оператором;

определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

проводит независимую оценку качества с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

осуществляет проведение экспертизы отчета организации-оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями по итогам выполнения государственного контракта с учетом Методических рекомендаций.

4.6. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями осуществляются организацией-оператором и включают в себя:

оценку работы каждой организации, указанной в техническом задании (приложении к государственному контракту) и в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

проведение анкетирования (опроса) получателей социальных услуг (их законных представителей) в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изменениями) (далее – приказ Минтруда России № 675н);

осуществление расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствии с приказом Минтруда России № 344н;

подготовку отчета в соответствии с техническим заданием, определенным государственным контрактом.

4.7. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями осуществляется организацией-оператором следующими способами:

1) выезд в организации в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, определенным Общественным советом, и в соответствии с графиком, разработанным организацией-оператором и согласованным Минтрудом ЛНР.

Минтруд ЛНР вправе направлять своих представителей в качестве наблюдателей для участия в вышеуказанных мероприятиях;

2) анализ документации организаций, которая относится непосредственно к сфере социального обслуживания граждан и не относится к персональным данным, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации при ее посещении;

3) анализ официальных сайтов организаций в сети «Интернет»;

4) анкетирование получателей социальных услуг, в том числе онлайн-анкетирование по анкете, размещенной на официальном сайте www.bus.gov.ru, на сервисах официального сайта («мобильное приложение для гражданина» и «мобильное приложение для оператора»), на официальном сайте Минтруда ЛНР в сети «Интернет», официальном сайте организации в сети «Интернет», на специализированном сайте/сервисе организации-оператора в сети «Интернет», а также с помощью QR-кода для прохождения оценки качества условий оказания социальных услуг организациями;

5) интервьюирование получателей социальной услуг;

6) телефонный опрос получателей социальной услуг;

7) фотофиксация (не менее пяти фотографий с каждой организации) следующих объектов:

входная зона помещений;

информационные стенды и информационные материалы;

санитарные комнаты / туалеты;

помещения для предоставления социальных услуг;

скриншот страниц (страницы) на официальном сайте организации в сети «Интернет», где размещена информация о независимой оценке качества;

8) мониторинг исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – планы по устранению недостатков), за предыдущий период проведения независимой оценки качества.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг может проводиться с использованием сервисов официального сайта www.bus.gov.ru, включая «мобильное приложение для оператора».

4.8. Организация-оператор предоставляет в Минтруд ЛНР отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее – отчет организации-оператора) в срок, установленный в государственном контракте, в соответствии с требованиями, определенными пунктами 5, 6 Правил.

4.9. По завершении работ по сбору и обобщению информации в рамках независимой оценки качества и приемки работ организации-оператора Минтруд ЛНР обеспечивает взаимодействие с Общественным советом, который в течение одного месяца проводит непосредственную оценку качества условий оказания услуг в организации с учетом информации, представленной организацией-оператором, и формирует экспертное заключение, содержащее

результаты независимой оценки качества, выявленные проблемы, недостатки и предложения по их устранению (далее – решение Общественного совета) направляет его в Минтруд ЛНР.

4.10. Минтруд ЛНР:

в месячный срок со дня получения решения Общественного совета доводит его до руководителей организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в текущем году;

в течение первого квартала года, следующего за отчетным:

осуществляет подготовку и утверждение соответствующих планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – планы по устранению недостатков), по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по установлению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

назначает должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте www.bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта bus.gov.ru и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах (далее – уполномоченное должностное лицо).

4.11. Уполномоченное должностное лицо размещает результаты проведения независимой оценки качества на официальном сайте www.bus.gov.ru, а также на официальном сайте Минтруда ЛНР в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях

к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

4.12. Организации в рамках проведения независимой оценки качества: оказывают содействие Общественному совету и организации-оператору в проведении независимой оценки качества;

участвуют в организационных мероприятиях, проводимых Минтрудом ЛНР или Общественным советом в рамках проведения независимой оценки качества и использования ее результатов;

обеспечивают возможность объективного и независимого проведения опросов граждан – получателей социальных услуг;

оказывают содействие организации-оператору в проведении опроса граждан. Анкета для опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению размещается на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

обеспечивают техническую возможность выражения мнений гражданами – получателями социальных услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»;

информируют граждан – получателей социальных услуг о проведении независимой оценки качества и возможности участия в опросе и выражения своего мнения о качестве условий оказания социальных услуг в организации;

на основании предложений Общественного совета разрабатывают и реализуют планы по устранению недостатков;

размещают планы по устранению недостатков на своих официальных сайтах в сети «Интернет»;

используют результаты независимой оценки качества для решения задач развития в целях повышения качества условий оказания услуг и эффективности деятельности организации;

отчитываются о результатах исполнения планов по устранению недостатков в Минтруд ЛНР и путем размещения отчета на официальном сайте www.bus.gov.ru.

4.13. Руководитель организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества:

обязан обеспечивать выполнение утвержденного в установленном порядке плана по устранению недостатков;

несет ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в соответствии с трудовым законодательством.

Результаты независимой оценки качества и выполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки, включаются в трудовые договоры с руководителями организаций в показатели эффективности их работы.

4.14. Граждане – получатели социальных услуг, их родственники и члены семьи, законные представители выражают мнение о качестве условий оказания услуг организациями.

V. Причины исключения организаций социального обслуживания из перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания социальных услуг в конкретном календарном периоде

Объективными причинами исключения организаций из перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания социальных услуг в конкретном календарном периоде, могут служить следующие обстоятельства:

1) организация закрыта или закрывается на капитальный ремонт, и доступ в нее в течение года не представляется возможным;

2) организация расположена на территории ограниченного доступа, закрытой по причине карантина, специальной военной операции и т. п.;

3) в отношении организации планируется ликвидация, реорганизация, либо организация уже находится в стадии проведения указанных процедур.

VI. Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

6.1. Ежегодно по итогам проведения независимой оценки качества приказом Минтруда ЛНР утверждаются:

рейтинг организаций, составленный по результатам независимой оценки качества;

подготовка общих выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций.

6.2. Согласно части 18 статьи 23¹ Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» результаты независимой оценки качества учитываются при оценке эффективности деятельности Главы Луганской Народной Республики, Председателя Правительства Луганской Народной Республики, Министра труда и социальной политики Луганской Народной Республики.

Министр
труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

Е. С. Макаренко

Приложение № 1
к приказу Министерства труда
и социальной политики
Луганской Народной Республики
от 26.03. 2024 г. № 113

**ПРИМЕРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК
мероприятий в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания**

№ п/п	Мероприятие	Сроки реализации	Ответственные
1.	Обеспечение создания и работы общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет)	В течение I квартала года, в котором происходит формирование Общественного совета	Министерство труда и социальной политики Луганской Народной Республики (далее – Минтруд ЛНР) Общественная палата Луганской Народной Республики (далее – Общественная палата)
1.1.	Утверждение Положения об Общественном совете		
1.2.	Обращение в Общественную палату с ходатайством об актуализации / обновлении состава Общественного совета (при выбытии кого-либо из членов Общественного совета и снижении численности ниже 5 (пяти) человек, либо по истечении 3 (трех) лет с момента формирования – не менее одной трети состава)		
2.	Назначение должностных лиц, ответственных: за размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка качества) на официальном сайте www.bus.gov.ru ; достоверность, полноту и своевременность размещения информации; ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта www.bus.gov.ru и их отзывов; организацию работы по устранению выявленных недостатков; информирование на официальном сайте www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах по их устранению	В течение I квартала, в котором происходит формирование Общественного совета (назначение и актуализация перечня уполномоченных должностных лиц)	Минтруд ЛНР

Продолжение приложения № 1

3.	Размещение информации о деятельности Общественного совета: на официальном сайте Минтруда ЛНР в сети «Интернет»; на официальном сайте www.bus.gov.ru	В течение I квартала года, в котором происходит формирование Общественного совета, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты представления Общественной палатой информации об утвержденном составе Общественного совета	Минтруд ЛНР
4.	Организация и проведение заседаний Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки качества	Не реже 1 (одного) раза в квартал	Минтруд ЛНР
5.	Проведение публичных мероприятий для информирования граждан, представителей общественности и профессионального сообщества о независимой оценке качества, взаимодействие со средствами массовой информации по данному вопросу	Постоянно (не реже 1 (одного) раза в квартал)	Минтруд ЛНР
6.	Обеспечение Минтрудом ЛНР технической возможности выражения мнений граждан о качестве условий оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и официальном сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Минтруд ЛНР
7.	Обеспечение организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее – организации), технической возможности выражения получателями социальных услуг мнений о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети «Интернет»	Постоянно	Руководители организаций
8.	Размещение организациями информации о деятельности на своих официальных сайтах в сети «Интернет» Обеспечение размещения организациями информации о своей деятельности на официальном сайте www.bus.gov.ru в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети интернет и ведения указанного сайта»	Постоянно, актуализация – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня создания или обновления информации	Руководители организаций

9.	Формирование перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в текущем году (далее – перечень организаций):	В течение I квартала года проведения независимой оценки качества	
9.1.	Подготовка предложений для внесения в перечень организаций		Минтруд ЛНР
9.2.	Согласование и утверждение перечня организаций в текущем году		Общественный совет
10.	Обеспечение условий для проведения сбора и обобщения информации по независимой оценке качества:	II квартал – на следующий финансовый год и плановый период	Минтруд ЛНР
10.1.	Планирование финансовых ресурсов на обеспечение работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг и включение соответствующих процедур в план-график закупок товаров, работ, услуг на следующий финансовый год и на плановый период		
10.2.	Подготовка предложений для разработки технического задания и требований к организации, которая осуществляет сбор, анализ и обобщение информации о качестве оказания услуг (далее – организация-оператор)		Общественный совет
10.3.	Подготовка проекта документации о закупке работ, услуг (технического задания и проекта государственного контракта с организацией-оператором на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее – государственный контракт) по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (далее – проект документации о закупке)		Минтруд ЛНР
10.4.	Рассмотрение и согласование проекта документации о закупке	В течение месяца с момента представления проекта документации о закупке в Общественный совет	Общественный совет
10.5.	Проведение процедур по закупке работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг	В соответствии с планом-графиком закупок, но не позднее II квартала года проведения независимой оценки качества	Минтруд ЛНР

11.	Приемка работ (услуг) организации-оператора:	В соответствии с календарным планом и условиями государственного контракта	
11.1.	Проведение экспертизы представленных в составе отчета материалов		Общественный совет
11.2.	Принятие решения о приемке работ или признании работ неудовлетворительными и расторжение государственного контракта с организацией-оператором		Минтруд ЛНР
11.3.	В случае расторжения государственного контракта – принятие решения об изменении формата проведения оценки для запланированных организаций в текущем году (отмена или проведение сбора и обобщения информации Общественным советом)		Общественный совет Минтруд ЛНР
12.	Проведение независимой оценки качества:	В течение года, но не позднее первого числа декабря года проведения независимой оценки качества	Общественный совет
12.1.	На основе информации, представленной организацией-оператором (формирование итоговой оценки, рейтингов деятельности организаций)		
12.2.	На основе информации, полученной в ходе посещения организаций членами Общественного совета		
13.	Представление в Минтруд ЛНР результатов независимой оценки качества и предложений о повышении качества оказания услуг организациями	В течение 1 (одного) месяца с момента поступления отчета организации-оператора, но не позднее первого декабря года проведения независимой оценки качества	Общественный совет
14.	Размещение информации о результатах проведения независимой оценки качества на официальном сайте www.bus.gov.ru	В течение 1 (одного) месяца со дня получения сведений от Общественного совета	Минтруд ЛНР
15.	Принятие правового акта о формах и сроках контроля за выполнением планов по устранению выявленных недостатков по итогам независимой оценки качества в организациях в отношении которых проведена независимая оценка качества в текущем году (далее – план по устранению недостатков)	В течение I квартала года, следующего за годом проведения независимой оценки качества (отчетным годом)	Минтруд ЛНР
16.	Утверждение плана по устранению недостатков на основании итогов независимой оценки качества и предложений об улучшении качества их деятельности, поступивших от Общественного совета	В течение I квартала года, следующего за годом проведения независимой оценки качества (отчетным годом)	Минтруд ЛНР

Продолжение приложения № 1

17.	Размещение планов по устранению недостатков:	В течение I квартала года, следующего за отчетным, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты утверждения плана по устранению недостатков	Минтруд ЛНР, Организации
17.1.	На официальном сайте www.bus.gov.ru ;		
17.2.	На официальных сайтах организаций в сети «Интернет», в отношении которых проведена независимая оценка качества в текущем году		
18.	Обеспечение контроля выполнения планов по устранению недостатков:	В течение I квартала года, следующего за отчетным	Минтруд ЛНР
18.1.	Принятие правового акта, регламентирующего вопросы организации контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков		
18.2.	Проведение сплошного или выборочного контроля (по решению Минтруда ЛНР и по согласованию с Общественным советом) за обеспечением полноты и своевременности реализации планов по устранению недостатков		
18.3.	Размещение информации о проводимой работе по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах (отчетность об исполнении планов по устранению недостатков)		
18.4.	Представление информации о результатах проведения независимой оценки качества и мероприятиях по совершенствованию качества условий оказания услуг организациями социальной обслуживания в Правительство Луганской Народной Республики		

АНКЕТА
для опроса получателей социальных услуг о качестве условий
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Ваше мнение очень важно для нас! Мы проводим анкетирование с целью выявления мнения граждан о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество предоставления социальных услуг гражданам.

Все ответы будут полностью анонимными, а итоги будут предоставлены в обобщенном виде, поэтому не нужно указывать Ваше имя.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

Обведите кружком цифру с выбранным ответом или впишите свой вариант.

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

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 3).

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

- 1) да;
- 2) нет.

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации социального обслуживания, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 5).

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- 1) да;
- 2) нет.

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации социального обслуживания, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию)?

- 1) да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока);
- 2) нет (услуга предоставлена с опозданием).

6. Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на получение социальных услуг в организации социального обслуживания, приема специалиста организации социального обслуживания?

- 1) очередь отсутствует;
- 2) незначительный период ожидания (ждал менее 15 минут);
- 3) в целом жду редко, но бывают случаи, когда приходится подождать;
- 4) длительный период ожидания (укажите сколько минут) _____.

7. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания:

7.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания):

- 1) да;
- 2) нет.

7.2. Наличие и понятность навигации в помещениях организации социального обслуживания:

- 1) да;
- 2) нет.

7.3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации социального обслуживания:

- 1) да;
- 2) нет.

7.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания:

- 1) да;
- 2) нет.

7.5. Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социального обслуживания:

- 1) да;
- 2) нет.

7.6. Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки):

- 1) да;
- 2) нет.

7.7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), при личном посещении или у специалиста организации социального обслуживания) и прочие условия:

- 1) да;
- 2) нет.

8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 10).

9. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1) да;
- 2) нет.

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания?

- 1) да;
- 2) нет.

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания?

- 1) да;
- 2) нет.

12. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 14).

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1) да;
- 2) нет.

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)?

- 1) да;
- 2) нет.

15. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления социальных услуг:

15.1. Графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие):

- 1) да;
- 2) нет.

15.2. Навигацией внутри организации социального обслуживания (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов и прочее):

- 1) да;
- 2) нет.

16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания?

- 1) да;
- 2) нет.

17. Пользуетесь ли Вы платными социальными услугами в данной организации социального обслуживания?

- 1) да (укажите какими именно) _____;
- 2) нет.

18. Устраивает ли Вас качество оплачиваемых Вами социальных услуг?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

19. Считаете ли Вы оплату за полученные социальные услуги?

- 1) соответствующей;
- 2) высокой;
- 3) низкой;
- 4) затрудняюсь ответить.

20. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой / предложением по поводу оказания социальных услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

21. Если да, то, как сотрудники и руководство организации социального обслуживания отнеслись к этому?

22. В случае если Вы обращались с жалобой / предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?

- 1) да (укажите как именно) _____;
- 2) нет.

23. Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас по улучшению условий оказания социальных услуг в данной организации социального обслуживания? Дайте, пожалуйста, совет?

24. Ваш пол:

- 1) мужской;
- 2) женский.

25. Ваш возраст:

- 1) до 18 лет;
- 2) 18-30 лет;
- 3) 30-45 лет;
- 4) 45-60 лет;
- 5) 60-79 лет;
- 6) старше 80 лет.

26. Укажите название населенного пункта, в котором проведен опрос _____

_____.

27. Укажите полное название организации социального обслуживания, в которой проведен опрос получателей социальных услуг

_____.

Благодарим Вас за участие в опросе!