

**ПРИНЯТА**  
**на заседании общественного совета**  
**по независимой оценке качества работы**  
**государственных (муниципальных)**  
**учреждений, оказывающих социальные**  
**услуги в сферах образования, культуры,**  
**физической культуры и спорта,**  
**здравоохранения и социального**  
**обслуживания населения**  
**Протокол от «22» августа 2014 г.**  
**№ 11**

**Методика**  
**независимой оценки качества работы государственных (муниципальных)**  
**учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования,**  
**культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального**  
**обслуживания населения**

1. Методика независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее - методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества предоставляемых населению области социальных услуг.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Качество работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Для проведения независимой оценки общественным советом по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания населения (далее - Общественный совет) совместно с

ОАУ «Институт региональной кадровой политики» разрабатываются оценочные листы, в которых на основе вышеперечисленных критериев устанавливаются показатели качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги.

Система показателей независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, формируется Общественным советом на основе предложений, представленных профильными департаментами и управлениями области, осуществляющими функции и полномочия учредителя учреждения, а также с учетом приказа Минтруда России от 30 августа 2013 года № 391а.

4. Перечисленные в пункте 3 настоящей методики критерии оцениваются по сумме показателей, разработанных для каждого типа учреждений, оказывающих социальные услуги. При этом каждый показатель критерия оценивается в 1 балл в случае его наличия и в 0 баллов в случае его отсутствия. Ряд показателей оцениваются по пятибалльной шкале. Каждый критерий рассчитывается по формуле:

$$K_1 = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5$$

K - критерий оценки качества работы

P - показатель качества работы

Для каждого учреждения заполняется один оценочный лист.

Общественный совет направляет оценочные листы в Областное автономное учреждение «Институт региональной кадровой политики» для обработки полученных данных.

5. На основании типовой анкеты (прилагается) профильные управления и департаменты области организуют опрос. Опрос проводится ежегодно до начала периода проведения независимой оценки в данном учреждении.

В ходе анкетирования организуется опрос не менее 5% граждан-получателей услуг, но не более 350 человек в каждой организации. Данные о количестве получателей услуг рассчитываются по предыдущему периоду.

Результаты опроса граждан-получателей услуг профильные управления и департаменты области направляют в ОАУ «Институт региональной кадровой политики» по форме:

Форма представления результатов опроса граждан-получателей услуг

Наименование учреждения	Количество граждан - получателей услуг в организации за предыдущий период	Общее количество опрошенных	Критерий оценки	№ вопроса в анкете	Доля респондентов, отметивших первый вариант ответа (в %)*	Доля респондентов отметивших второй вариант ответа (в %)*	Суммарное количество респондентов отметивших первый и второй вариант ответов (в %)*
			открытость и доступность информации об учреждении	1			
			комфортность условий	2			

			и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
			время ожидания в очереди при получении услуги	3			
			доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	4.1.,			
				4.2			
			удовлетворенность качеством обслуживания организации	5.1			
				5.2			

Примечание:

\* Процент респондентов рассчитывается по формуле:

$$\frac{\text{Количество выбравших данный вариант ответа} * 100}{\text{общее количество опрошенных}}$$

6. ОАУ «Институт региональной кадровой политики» производит подсчет итогового значения критерия с учетом общей значимости критериев оценки определенных Минтруда России от 30 августа 2013 года № 391а. Итоговое значение критерия рассчитывается как сумма значений, полученных в оценочном листе, и суммарная респондентов, отметивших первый и второй вариант ответа в анкете.

$$K_i = (K_{ол}^i + K_{ан}^i) \times Z_{нк}$$

$K_{ол}$  – значение критерия по оценочному листу

$K_{ан}$  – доля респондентов, выбравших первый и второй вариант ответа при опросе

$Z_{нк}$  – значимость критерия в соответствии с приказом Минтруда России от 30 августа 2013 года № 391а

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0,55

7. На основе полученных значений рассчитывается итоговый балл для оцениваемого учреждения по формуле:

$$B = K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + K_5$$

B - итоговый балл для оцениваемого учреждения

$K_1$  - открытость и доступность информации об учреждении;

$K_2$  - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

$K_3$  - время ожидания в очереди при получении услуги;

К<sub>4</sub> - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

К<sub>5</sub> - удовлетворенность качеством обслуживания в организации

7. На основании полученных итоговых баллов Общественный совет совместно с уполномоченным органом и ОАУ «Институт региональной кадровой политики» представляет результаты независимой оценки учреждений социальной сферы в виде рейтингов.

9. Результаты независимой оценки учреждений социальной сферы размещаются на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» (<http://narod-expert.ru>).

10. Независимая оценка в учреждениях проводится ежеквартально. Периодичность проведения оценки – не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года. Сроки проведения независимой оценки в разрезе муниципальных образований устанавливает Общественный совет.

11. Общественный совет по вопросам проведения независимой оценки и составления рейтингов учреждений, оказывающих социальные услуги, может взаимодействовать с независимыми социологическими организациями.

12. В своей деятельности Общественный совет вправе применять иные формы проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги.

## Типовая анкета для опроса граждан-получателей услуг

**Уважаемый респондент!**

В целях независимой оценки качества работы учреждений социальной сферы, просим заполнить данную анкету, выбрав вариант ответа соответствующий Вашему мнению.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде.

С результатами независимой оценки учреждений социальной сферы Вы можете ознакомиться на сайте народ-эксперт.рф в разделе «Твое слово».

## Анкета

*1. Считаете ли Вы достаточным информирование о работе организации и порядке предоставления услуг?*

- 1) считаю достаточным
- 2) считаю скорее достаточным, чем недостаточным
- 3) считаю скорее недостаточным, чем достаточным
- 4) считаю недостаточным
- 5) затрудняюсь ответить

*2. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации (помещение, имеющееся оборудование, мебель, хранение личных вещей и пр.)?*

- 1) полностью удовлетворен
- 2) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
- 3) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
- 4) совершенно не удовлетворен
- 5) затрудняюсь ответить

*3. Оцените время ожидания затраченное Вами при получении услуги в данной организации?*

- 1) незначительное
- 2) скорее незначительное, чем продолжительное
- 3) скорее продолжительное, чем незначительное
- 4) довольно продолжительное
- 5) затрудняюсь ответить

*4.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?*

- 1) полностью удовлетворен
- 2) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
- 3) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
- 4) совершенно не удовлетворен
- 5) затрудняюсь ответить

*4.2. Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников организации?*

- 1) полностью удовлетворен
- 2) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
- 3) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
- 4) совершенно не удовлетворен
- 5) затрудняюсь ответить

*5.1. Насколько Вы удовлетворены качеством обслуживания в организации?*

- 1) полностью удовлетворен
- 2) скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
- 3) скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
- 4) совершенно не удовлетворен
- 5) затрудняюсь ответить

*5.2. Обратитесь ли Вы в организацию повторно при необходимости?*

- 1) да
- 2) скорее да, чем нет
- 3) скорее нет, чем да
- 4) нет
- 5) затрудняюсь ответить

**Благодарим за участи в опросе!**