

**Перечень организаций
Департамента социальной защиты населения города Москвы,
в отношении которых проводится независимая оценка качества**

№ п/п	Организации
Государственные бюджетные учреждения города Москвы Территориальные центры социального обслуживания, центры социального обслуживания	
1	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Арбат» (ГБУ ТЦСО «Арбат»)
2	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Мещанский» (ГБУ ТЦСО «Мещанский»)
3	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Таганский» (ГБУ ТЦСО «Таганский»)
4	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Бескудниково» (ГБУ ТЦСО «Бескудниково»)
5	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Тимирязевский» (ГБУ ТЦСО «Тимирязевский»)
6	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Ховрино» (ГБУ ТЦСО «Ховрино»)
7	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Беговой» (ГБУ ТЦСО «Беговой»)
8	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Алексеевский» (ГБУ ТЦСО «Алексеевский»)
9	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Бабушкинский» (ГБУ ТЦСО «Бабушкинский»)
10	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Бибирево» (ГБУ ТЦСО «Бибирево»)
11	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Ярославский» (ГБУ ТЦСО «Ярославский»)
12	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Вешняки» (ГБУ ТЦСО «Вешняки»)

13	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Восточное-Измайлово» (ГБУ ТЦСО «Восточное-Измайлово»)
14	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Новогиреево» (ГБУ ТЦСО «Новогиреево»)
15	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Сокольники» (ГБУ ТЦСО «Сокольники»)
16	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Жулебино» (ГБУ ТЦСО «Жулебино»)
17	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Кузьминки» (ГБУ ТЦСО «Кузьминки»)
18	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Марьино» (ГБУ ТЦСО «Марьино»)
19	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Южнопортовый» (ГБУ ТЦСО «Южнопортовый»)
20	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Коломенское» (ГБУ ТЦСО «Коломенское»)
21	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Орехово» (ГБУ ТЦСО «Орехово»)
22	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Царицынский» (ГБУ ТЦСО «Царицынский»)
23	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Чертаново» (ГБУ ТЦСО «Чертаново»)
24	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Зюзино» (ГБУ ТЦСО «Зюзино»)
25	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Ломоносовский» (ГБУ ТЦСО «Ломоносовский»)
26	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Бутово» (ГБУ ТЦСО «Бутово»)
27	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Ясенево» (ГБУ ТЦСО «Ясенево»)

28	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Можайский» (ГБУ ТЦСО «Можайский»)
29	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Проспект Вернадского» (ГБУ ТЦСО «Проспект Вернадского»)
30	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Ново-Переделкино» (ГБУ ТЦСО «Ново-Переделкино»)
31	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Фили-Давыдково» (ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково»)
32	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Щукино» (ГБУ ТЦСО «Щукино»)
33	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Тушино» (ГБУ ТЦСО «Тушино»)
34	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Зеленоградский» (ГБУ ТЦСО «Зеленоградский»)
35	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социального обслуживания «Московский» (ГБУ ЦСО «Московский»)
36	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социального обслуживания «Троицкий» (ГБУ ЦСО «Троицкий»)
37	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социального обслуживания «Щербинский» (ГБУ ЦСО «Щербинский»)
Государственные бюджетные учреждения города Москвы стационарного социального обслуживания	
Психоневрологические интернаты	
38	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №4 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 4)
39	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №5 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 5)
40	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №12 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 12)
41	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат № 20 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 20)

42	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат № 25 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 25)
43	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат № 30 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 30)
44	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат № 2 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 2)
45	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат № 3 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 3)
46	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №10 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 10)
47	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №13 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 13)
48	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №11 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 11)
49	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №16 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 16)
50	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №18 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 18)
51	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №22 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 22)
52	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №23 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 23)
53	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №25 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 25)
54	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Психоневрологический интернат №26 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПНИ № 26)
55	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Геронтопсихиатрический центр милосердия Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ГЦМ)
	Пансионаты для ветеранов
56	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 1 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 1)

57	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 6 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 6)
58	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 9 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 9)
59	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 17 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 17)
60	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 19 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 19)
61	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 29 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 29)
62	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов труда № 31 Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВТ № 31)
63	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат «Коньково» для ветеранов войны Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВВ «Коньково»)
64	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Пансионат для ветеранов войны и труда "Турист" Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ПВВТ «Турист»)
Государственные бюджетные учреждения города Москвы центры социальной помощи семье и детям	
65	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Семья» (ЦСПСиД «Семья»)
66	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Восточное Дегунино» (ЦСПСиД «Восточное Дегунино»)
67	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Дмитровский» (ЦСПСиД «Дмитровский»)
68	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Коптево» (ЦСПСиД «Коптево»)
69	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Сокол» (ЦСПСиД «Сокол»)
70	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Хорошевский» (ЦСПСиД «Хорошевский»)
71	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Диалог» (ЦСПСиД «Диалог»)
72	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Родник» (ЦСПСиД «Родник»)

73	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Гольяново» (ЦСПСиД «Гольяново»)
74	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Косино-Ухтомский» (ЦСПСиД «Косино-Ухтомский»)
75	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Измайлово» (ЦСПСиД «Измайлово»)
76	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Печатники» (ЦСПСиД «Печатники»)
77	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Гармония» (ЦСПСиД «Гармония»)
78	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Истоки» (ЦСПСиД «Истоки»)
79	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Берегиня» (ЦСПСиД «Берегиня»)
80	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Планета семьи» (ЦСПСиД «Планета семьи»)
81	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Гелиос» (ЦСПСиД «Гелиос»)
82	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Журавушка» (ЦСПСиД «Журавушка»)
83	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Доверие» (ЦСПСиД «Доверие»)
84	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Кутузовский» (ЦСПСиД «Кутузовский»)
85	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Тропарево-Никулино» (ЦСПСиД «Тропарево-Никулино»)
86	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Можайский» (ЦСПСиД «Можайский»)
87	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Кунцево» (ЦСПСиД «Кунцево»)
88	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Благополучие» (ЦСПСиД «Благополучие»)

89	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Зеленоград» (ЦСПСиД «Зеленоград»)
90	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Западное Дегунино» (ЦСПСиД «Западное Дегунино»)
91	Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»)
92	Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городской ресурсный центр поддержки семьи и детства «Отрадное» Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»)
Государственные бюджетные учреждения города Москвы реабилитационно - образовательные, реабилитационные	
93	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Социально-реабилитационный центр ветеранов войн и Вооруженных сил Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ СРЦ ВВ и ВС)
Прочее	
94	Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Пансионат для инвалидов по зрению» Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ «Пансионат для инвалидов по зрению»)
95	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Дирекция по управлению комплексом социальных жилых домов «Митино» Департамента социальной защиты населения города Москвы (ДУК СЖД «Митино»)
96	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Социальный жилой дом Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ СЖД «Марьино»)
97	Государственное бюджетное учреждение города Москвы пансионат «Никольский парк» Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ пансионат «Никольский парк»)
98	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Дом ветеранов сцены им. А.А. Яблочкиной Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГБУ ДВС им. А.А. Яблочкиной)
99	Государственное казенное учреждение города Москвы Центр социальной адаптации «Люблино» для лиц без определенного места жительства и занятий Департамента социальной защиты населения города Москвы (ГКС ЦСА «Люблино»)

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей оценки качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере социального обслуживания населения города
Москвы

Для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения города Москвы (далее - организация) используется десятибалльная система (значения показателей определяются от 0 до 10 баллов).

Общий (итоговый) балл рассчитывается как сумма всех значений критериев независимой оценки качества работы организации.

На основании полученного результата организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций по видам организаций, охваченных независимой системой оценки, или принявших добровольное участие в ней.

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значимость показателя, балл (макс=10)
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	0-1(наивысший уровень рейтинга)
1.2	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: - режим работы организации; - наименование и указатели расположения структурных подразделений; - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией; - образцы заполнения документов для получения услуг; - допустимость и порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий организации, предоставившей услуги	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует

1.3	Наличие в организации указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует
1.4	Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов (проспектов и других информационных материалов на бумажных носителях) о деятельности организации, видах оказываемых услуг	10 – информация в буклетах представлена в полном объеме и доступна для получателя услуги (клиента); 5 – информация в буклетах представлена в неполном объеме; 0 – отсутствие информационных буклетов
1.5	Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации, размещенному на официальном сайте организации как поставщика услуг, для получения информации (консультации) (анализ контактной информации)	10 – соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке; 5 - соединение с организацией и получение информации произошло после третьего звонка; 0 - соединение с организацией и получение информации не произошло после пятого звонка
1.6	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации)	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены)
1.7	Наличие, полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания в сети Интернет, в т.ч размещение на	10 – наличие у организации собственного сайта в сети Интернет, на котором

	сайте информации о поставщике услуг, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, оказываемых организацией, их содержании, специалистах, оказывающих услуги	представлен полный объем информации; 5 – собственный сайт в сети Интернет у организации отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте вышестоящей организации; 0 – отсутствие информации об организации в сети Интернет
1.8	Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации (анализ контактной информации)	10 – наличие возможности получения он-лайн консультации; 0 – возможность получить он-лайн консультацию отсутствует
1.9	Наличие бегущей строки и актуальность производимых объявлений (визуальное наблюдение)	10 – Бегущая строка имеется, информация о деятельности организации в актуальном состоянии; 5 – Бегущая строка имеется, но информация о деятельности организации устаревшая; 0 – новостная лента отсутствует
1.10	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг, в т.ч. на сайте организации (анализ контактной информации, наличие книги жалоб и предложений)	10 – имеется возможность получения обратной связи; 0 – отсутствует возможность получения обратной связи
1.11	Доля лиц, считающих информирование о работе организации о порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации	Метод анкетирования ¹ 0 – 9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 – 29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла;

	(значение от 0 до 100%)	40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %- 10 баллов
1.12	Наличие в организации дежурного специалиста (анализ контактной информации)	10-имеется специалист 0-отсутствует специалист
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
2.1	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и др. лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование, лифты и др.) (визуальное наблюдение).	10 – организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме; 5 - организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья частично; 0 – организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2	Соответствие жилых площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам в расчете на одного обслуживаемого (значение от 0 до 100%)	100% - полное соответствие – 10 баллов 50%-частичное соответствие – 5 баллов от 0 до 49% -0 баллов
2.3.	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг	10-удовлетворены 5- удовлетворены частично 0- не удовлетворены

2.4	Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации (метод наблюдения)	10 - гардероб, туалет, место ожидания доступны и комфортны; 5 - гардероб, туалет, место ожидания доступны, но не комфортны; 0 - гардероб, туалет, место ожидания не доступны
2.5	Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями, письменными принадлежностями)	10 – условия созданы; 5- условия созданы частично 0 – условия отсутствуют
2.6	Наличие автомобильной парковки а территории организации для инвалидов	10 – имеется автомобильная парковка; 5 – автомобильная парковка имеется, но не отвечает требованиям по удобству, местоположению и прочее; 0 – автомобильная парковка отсутствует
3	Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	
3.1.	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ² 0 –9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 –29,9% – 2 балла; 30 –39,9% – 3 балла; 40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
3.2	Доля клиентов, оценивающих время ожидания предоставления услуги с момента обращения до получения	Метод анкетирования ³ 0 –9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл;

	услуги, как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	20 –29,9% – 2 балла; 30 –39,9% – 3 балла; 40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)	
4.1.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ⁴ 0 –9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 –29,9% – 2 балла; 30 –39,9% – 3 балла; 40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ⁵ 0 –9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 –29,9% – 2 балла; 30 –39,9% – 3 балла; 40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4.3.	Соответствие работников организации социального обслуживания требованиям	100% работников соответствуют требованиям

	профессиональных стандартов (статистические данные)	профессиональных стандартов – 10 баллов; Не менее чем 75% соответствуют требованиям профессиональных стандартов – 8 баллов; От 74% до 50% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов – 5 баллов; Менее чем 50% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов -0 баллов
4.4	Повышение квалификации персонала (статистические данные)	100% персонала проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет - 10 баллов; менее 100%, но более 75% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет-8 баллов; менее 75%, но более 50% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет-5 баллов; менее 50 % персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет -0 баллов
5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	
5.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством	Метод анкетирования ^б 0 –9,9% – 0 баллов;

	обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%)	10 – 19,9% – 1 балл; 20 – 29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% – 4 балла; 50 – 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% – 6 баллов; 70 – 79,9% – 7баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 % – 10 баллов
5.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим гражданам, нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей социальных услуг(значение от 0 до 100%)	Метод - анкетирования ⁷ 0 – 9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 – 29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% – 4 балла; 50 – 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% – 6 баллов; 70 – 79,9% – 7баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 % – 10 баллов
5.3.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	0 жалоб – 10 баллов от 2 до 3 жалоб -5 баллов свыше 3 жалоб – 0 баллов
5.4	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (в случае, если предоставление данной услуги предусмотрено в организации)	Метод - анкетирования ⁸ 0 – 9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 – 29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% – 4 балла; 50 – 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% – 6 баллов; 70 – 79,9% – 7баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 % – 10 баллов

5.5	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (значение от 0 до 100%)	Метод - анкетирования ⁹ 0 –9,9% – 0 баллов; 10 – 19,9% – 1 балл; 20 –29,9% – 2 балла; 30 –39,9% – 3 балла; 40 –49,9% – 4 балла; 50 –59,9% – 5 баллов; 60 –69,9 % – 6 баллов; 70 –79,9% – 7баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
-----	---	---

Оценка общих показателей

Показатель	Значение (баллы)
Отлично	250 -290
Хорошо	200-249
Удовлетворительно	150-199
Требуется улучшение/исправления	100-149
Контроль не пройден	до 99

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания
населения города Москвы**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения города Москвы (далее - независимая оценка) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики; Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р; национальных и региональных стандартов социального обслуживания; методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013г. № 391а;

2. Настоящий Порядок определяет критерии, показатели, методы, этапы проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения города Москвы, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и виды учреждений, участвующих в независимой оценке.

3. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг жителей города Москвы, улучшения информированности потребителей о качестве работы государственных организаций социального обслуживания города Москвы, и стимулирования качества их работы.

4. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения города Москвы в установленном порядке (далее - независимая оценка), и составление рейтингов качества работы учреждений (далее - рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

5. Участниками независимой оценки учреждений могут являться:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания города Москвы;
- организации социального обслуживания;
- граждане - получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

6. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки Департаментом социальной защиты населения города Москвы обеспечивается формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности организаций социального обслуживания, в соответствии с Перечнем, предусмотренным Приложением 1 «Перечень информации и документов, необходимых для размещения на информационных стендах, указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

7. Для содействия проведению независимой оценки учреждений сформирован Общественный совет при Департаменте социальной защиты населения города Москвы Состав Общественного совета и Положение о его деятельности утверждены приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 19 декабря 2013 г. № 893 «Об Общественном совете при Департаменте социальной защиты населения города Москвы».

8. Департамент социальной защиты населения города Москвы (далее - Департамент) размещает информацию об Общественном совете, в том числе Положение об Общественном совете, сведения о его составе, протоколы его заседаний на своем официальном сайте www.DSZN.RU

9. При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на его заседания, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период на своих интернет - ресурсах.

10. Независимая оценка качества работы учреждений и формирование их рейтинга проводится ежегодно.

11. При проведении независимой оценки учреждений могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов, в том числе размещенных на официальных интернет- ресурсах органов исполнительной власти и организаций социального обслуживания (нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждения, статистической и отчетной информации и т.д.);
- опрос (глубинное /формализованное/ полуформализованное интервьюирование; интервью, проводимые в порядке самообследования

организаций; анкетирование; проведение фокус-групп получателей социальных услуг, работников организаций, руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества);

- наблюдение («контрольная закупка», включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг и т.д.)

12. В качестве дополнительных источников информации могут выступать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информация общественных объединений;

- информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

13. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение граждан-получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, предоставляющих социальные услуги в сфере социальной защиты населения города Москвы, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания города Москвы.

II. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений.

14. Для проведения независимой оценки используются критерии и показатели качества работы учреждений характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на его официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с гражданами - получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждениях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

III. Этапы проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

15. Проведение независимой оценки качества работы организаций включает пять этапов.

16. На первом этапе проводится заседание Общественного совета, на котором формируется и утверждается:

- перечень организаций в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг
- порядок проведения независимой оценки;
- критерии и показатели оценки качества работы учреждений, методы сбора первичной информации, ответственных исполнителей.
- проект инструментария для сбора первичной информации о качестве работы учреждений.

17. На втором этапе проводится:

- анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов заполнения форм сбора первичной информации, анкет, в зависимости от ответов респондента, порядок опроса);

18. На третьем этапе осуществляется сбор и анализ первичной информации:

- анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, статистических и отчетных данных и др.);
- проведение полевого исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- проведение анкетирования (опросов);
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

19. На четвертом этапе проводится анализ и оценка качества работы и формирования рейтингов организаций:

- систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений;
- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

- расчет суммарной оценки качества работы учреждений и формирование рейтинга;

- формирование Общественным советом рейтинга учреждений по итогам проведения независимой оценки не позднее, чем в месячный срок после представления данных, собранных ответственными исполнителями;

- разработка Общественным советом по итогам проведения независимой оценки предложений по улучшению качества работы организаций и направление предложений не позднее, 15 декабря отчетного периода;

- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов учреждений, на официальном сайте Департамента социальной защиты населения города Москвы в течение 10 дней после утверждения их Общественным советом.

20. На пятом этапе осуществляется разработка планов по улучшению деятельности и контроль над их исполнением:

- разработка учреждениями на основе результатов независимой оценки и предложений Общественного совета и утверждение по согласованию с курирующими их деятельность заместителями руководителя Департамента планов по улучшению качества работы (в соответствии с формой плана Приложение 5) не позднее 30 дней с поступления вышеуказанных предложений;

- размещение планов по улучшению качества работы организаций на их официальных сайтах и обеспечение их выполнения;

- контроль Департамента за исполнением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, а также за размещением информации об их исполнении на официальных сайтах учреждений.

IV. Расчет оценки качества работы учреждений и формирование их публичных рейтингов.

21. Каждый критерий независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социальной защиты населения оценивается по 10-балльной шкале.

22. Оценка качества работы учреждений производится путем суммирования баллов, проставленных экспертами в ходе проведения независимой оценки.

23. Рейтинги учреждений формируются в соответствии с Перечнем по видам организаций, участвующих в независимой оценке качества их работы, при наличии в нем не менее 5 учреждений одного вида.

24. Рейтинг определяется в соответствии с набранными баллами учреждения: чем больше набранный учреждением балл - тем выше его рейтинговый номер.

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в организации социального обслуживания

(наименование организации социального обслуживания)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. *Как долго Вы состоите на социальном обслуживании на дому:*

- меньше года*
- от 1 года до 3-х лет*
- от 3-х до 5-и лет*
- от 5 до 10 лет*
- более 10 лет*

2. *Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:*

- хорошо информирован (а)*
- слабо информирован (а)*
- не информирован(а)*
- затрудняюсь ответить*

3. *Удовлетворены ли Вы качеством получаемых социальных услуг*

- удовлетворен*
- не удовлетворен*
- затрудняюсь ответить*

4. *Удовлетворены ли Вы доступностью учреждения*

- полностью*
- частично*
- затрудняюсь ответить*
-

5. *не удовлетворен Вы удовлетворены профессиональной компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой специалистов учреждения:*

- да*
- нет*
- затрудняюсь ответить*

6. *Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:*

- да, всегда и в любой ситуации*
- скорее, да*
- скорее, нет*
- нет*
- затрудняюсь ответить*

7. *Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении*

- да*
- нет*
- если «нет», то чем?*
- затрудняюсь ответить*

8. *Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*

- очередь на получение услуг отсутствует*
- незначительный период пребывал (а) в очереди*
- период ожидания в очереди длительный*
- затрудняюсь ответить*

9. *Удовлетворяет ли Вас качество питания:*

- удовлетворяет*
- не всегда*
- не удовлетворяет*
- затрудняюсь ответить*

10. *Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*

- да*
- нет*
- затрудняюсь ответить*

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « __ » _____ 20 __ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ

**План-график
проведения независимой оценки качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в городе Москве**

Организации (по видам)	Количество организаций	Период проведения НОК	Сроки формирования предложений по улучшению качества работы организаций на основе НОК
ТЦСО (ЦСО)	37	август-октябрь	ноябрь
ПВТ	10	август-октябрь	ноябрь
ПНИ	16+ 1 ГЦМ +2 ООО «Помощник»	октябрь-декабрь	декабрь
ЦСПиД	28	ноябрь-декабрь	декабрь
Социально- реабилитационные учреждения	СРЦ ВВ и ВС Пансионат для инвалидов по зрению Пансионат «Никольский парк» ЦСА «Люблино»	декабрь	декабрь