1. 
2. **РЕСПУБЛИКА КРЫМ**
3. **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ**
4. **(МИНОБРАЗОВАНИЯ КРЫМА)**
5. **П Р И К А З**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. |  |  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  г. Симферополь |  |

**Об утверждении порядка проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей**

**и молодежи»**

В соответствии с Федеральными законами от 28.12.2013 № 442-ФЗ
«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
от 30.12.2005 № 533-ст с целью оценки полноты, качества и доступности предоставления социальных услуг семье, детям и молодежи

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить порядок проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (приложение 1).

2. Возложить на Государственное казенное учреждение «Крымский республиканский центр социальных услуг для семьи, детей и молодежи» (Архангельский А.А) функции проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить

на начальника управления по защите прав детей Петлюченко Т.В.

**Министр Н. ГОНЧАРОВА**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Директор ГКУ РК «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»  |  А.А. Архангельский |
|  |  |
| **Согласовано:**Первый заместитель министра образования, науки и молодежи Республики Крым   |  Н.В. Журба |
| Начальник управления государственной гражданской службы, правовой и кадровой работы Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым |   Т.Г. Черневич |
| Начальник управления по защите прав детей Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым |     Т.В. Петлюченко |
|  |
|  |
| Заместитель начальника управления - заведующий отделом правовой работы управления государственной гражданской службы, правовой и кадровой работы |  М.Н. Дзекунова |

Приложение 1

к приказу Министерства

образования, науки и молодежи

Республики Крым

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. № \_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

**1.Общие положения.**

1.1. Порядок проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральными законами от 28.12.2013
№442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
от 30.12.2005 № 533-ст.

1.2. Порядок определяет процедуру проведения мониторинга качества социальных услуг, участников проведения мониторинга, этапы проведения мониторинга, перечень учреждений, предоставляющих социальные услуги, участвующих в мониторинге ( приложение 1).

1.3. Порядок разработан с целью повышения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее – Центр), улучшения информированности потребителей социальных услуг об их видах и содержании.

1.4. Основными задачами мониторинга являются:

-своевременная фиксация недостатков в организации предоставления Центрами социальных услуг семьям, детям и молодежи;

-выявление и анализ проблем при предоставлении социальных услуг;

-подготовка предложений по решению проблем, возникающих в процессе предоставления Центрами социальных услуг, и повышению качества услуг.

**2.Этапы проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

 Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап – разработка системы показателей, характеризующих качество предоставления Центрами социальных услуг;

2 этап – сбор и обработка информации о деятельности Центров

по предоставлению социальных услуг; анализ поступающей информации; подведение промежуточных итогов;

3 этап – подготовка предложений о мерах по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых Центрами.

**3.Организация проведение мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей
и молодежи»**

3.1. Мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Центрами, проводится не чаще одного раза в полугодие.

3.2.В рамках проведения мониторинга:

В функции Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым (далее – Министерство) входят:

-утверждение набора критериев, характеризующих качество предоставления социальных услуг;

-проведение выборочных проверок качества предоставляемых Центрами социальных услуг;

-рассмотрение предложений Государственного казенного учреждения «Крымский республиканский центр социальных услуг для семьи, детей
и молодежи» (далее – ГКУ «КРЦСССДМ») о мерах по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых Центрами.

 ГКУ «КРЦСССДМ» выполняет следующие функции:

-запрашивает у Центров информацию в соответствии с утвержденными критериями, характеризующими качество предоставления социальных услуг,

использует статистические данные, отчетность, сведения и документы, предоставляемые Центрами в ходе осуществления своей деятельности;

-проводит выборочную проверку информации, предоставленной Центрами;.

-использует данные, полученные в результате выборочного опроса получателей социальных услуг, анализа открытых источников информации

с целью сбора сведений о качестве предоставляемых Центрами услуг;

-оказывает методическую помощь Центрам по вопросам сбора и подготовки запрашиваемой информации,

-принимает участие в проведении выборочных проверок качества предоставляемых Центрами социальных услуг

- вносит предложения о мерах по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых Центрами

Центры выполняют следующие функции:

- представляют ГКУ «КРЦСССДМ» запрашиваемую информацию

в указанные сроки;

- проводят выборочный опрос получателей социальных услуг с целью сбора сведений о качестве предоставляемых услуг (приложение 3);

-представляют отзывы о работе Центров администраций муниципальных образований и общественных организаций, работающих в регионе.

 3.3.Для проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых Центрами, устанавливаются следующие критерии:

-доступность и открытость информации о Центрах;

-комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе гражданам с ограниченными возможностями здоровья;

-результативность, полнота и своевременность предоставления социальных услуг;

-количество поступивших жалоб на качество социальных услуг, признанных обоснованными;

-доброжелательность, вежливость, компетентность работников Центра;

-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг;

-доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, предоставляемых получателям услуг.

-освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки работников Центра;

-использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания;

-охват социальным обслуживанием детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

-участие в методической работе и инновационной деятельности.

По решению Министерства перечень критериев для проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых Центрами, может быть изменен и расширен.

3.4. Для формирования промежуточных итогов мониторинга используется оценочный бал Центра. Оценочный балл представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели ранжируются по пятибалльной системе (приложение 2).

3.5. Результаты мониторинга используются для повышения качества предоставления социальных услуг Центрами.

3.6. В целях улучшения качества оказания социальных услуг:

Министерство:

-направляет Центрам предложения по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых Центрами, разработанные ГКУ «КРЦСССДМ»;

-учитывает информацию о выполнении разработанных Центрами планов мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг при оценке эффективности работы их руководителей.

Центры:

-разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы Центров и отчитываются о его выполнении.

 Приложение 1

 к Порядкупроведения мониторинга

 качества социальных услуг, предоставляемых

 государственными учреждениями

 Республики Крым «Центр социальных служб

 для семьи, детей и молодежи»

**Перечень Государственных бюджетных учреждений Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
| 1. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Алуштинский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 2. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Армянский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 3. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Джанкойский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 4. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Евпаторийский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 5. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Керченский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 6. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Красноперекопский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 7. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Сакский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 8. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 9. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Судакский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 10. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Феодосийский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 11. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Ялтинский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 12. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 13. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Белогорский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 14. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Джанкойский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 15. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Кировский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»  |
| 16. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Красногвардейский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 17. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи Красноперекопского района» |
| 18. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Ленинский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 19. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Нижнегорский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 20. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Первомайский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 21. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Раздольненский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 22. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Сакский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 23. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 24. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Советский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |
| 25. | Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Черноморский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» |

Приложение 2

к Порядкупроведения мониторинга

качества социальных услуг, предоставляемых

государственными учреждениями

Республики Крым «Центр социальных служб

для семьи, детей и молодежи»

**Критерии и показатели для проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Показатели** | **Кратность изучения/****опроса** | **Методика расчета показателей** | **Рейтинг** |
| 1. | Открытость и доступность информации о Центре | Информация о предоставляемых Центром социальных услугах, размещенная на сайте, в СМИ и т.д.**(показатель 1)**Доля лиц, считающих информирование о предоставляемых Центром социальных услугах на сайте, в СМИ доступным и достаточным, от общего числа опрошенных**(показатель 2)** | 1 раз в полугодие1 раз в полугодие | Расчет показателя 1 − от наиболее высокого показателя (100%) на основании отчетов и материалов, предоставленных ЦентромМетод – анкетирование. Показатель 2 равен процентному соотношению числа лиц, считающих информирование о социальных услугах доступным и достаточным,\*от общего числа опрошенных лиц.  | 100% −5баллов80-99,9% −4балла60-79,9%−3балла40-59,9% −2балла20-39,9%− 1 балл1-19,9% − 0 баллов100% −5 баллов80-99,9%−4балла60-79,9%−3 балла40-59,9% −2 балла20-39,9%− 1 балл1-19,9% − 0 баллов |
| 2. | Комфортность условий и доступность, получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья | Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг комфортными, от общего числа опрошенных**(показатель 3)** Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных**(показатель 4)** Количество социальных услуг, предоставленных с нарушением срока, количество отказов в предоставлении услуг **(показатель 5)** | 1 раз в полугодие1 раз в полугодие1 раз в полугодие | Метод – анкетированиеПоказатель 3 равен процентному соотношению числа получателей услуг,\*\*считающих условия оказания услуг комфортными,от общего числа опрошенных лиц Метод – анкетированиеПоказатель 4 равен процентному соотношению числа получателей услуг,\*\*считающих условия оказания услуг доступными,от общего числа опрошенных лиц Показатель 5 определяется на основании отчетов и материалов, предоставленных Центром, выборочных проверок(100% - общее количество, предоставленных Центром социальных услуг) | 100% −5 баллов80-99,9% −4балла60-79,9%−3 балла40-59,9% −2 балла20-39,9%− 1 балл1-19,9% − 0 баллов100% − 5 баллов80-99,9% −4балла60-79,9%−3 балла40-59,9% −2 балла20-39,9%− 1 балл1-19,9% −0 балловот 0,5% и выше-0 баллов0,04% −1балла0,3% −2 балла0,2%−3 балла0,1% − 4 балла0− 5 баллов |
| 3. | Результативность, полнота и своевременность предоставления социальных услуг;  | Доля получателей услуг, считающих, что социальные услуги оказаны им своевременно, в полной мере и результативно **(показатель 6)**  | 1 раз в полугодие | Метод – анкетированиеПоказатель 6 равен процентному соотношению получателей услуг,\*\* считающих, что социальные услуги оказаны им своевременно, в полной мере и результативно, от общего числа опрошенных лиц) | 100% − 5 баллов80-99,9% −4балла60-79,9%−3 балла40-59,9% −2 балла20-39,9%− 1 балл1-19,9% −0 баллов |
| 4. | Доля получателей, удовлетворенных качеством социальных услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг **(показатель7)**Количество поступивших жалоб на качество социальных услуг, признанных обоснованными.**(показатель 8)** | 1 раз в полугодие1 раз в полугодие | Метод – анкетированиеПоказатель 7 равен процентному соотношению получателей услуг,\*\* удовлетворенных качеством социальных услуг, от общего числа опрошенных лиц Показатель 8 определяется на основании отчетов и материалов, предоставленных Центром, поступивших от исполнительных органов власти, органов прокуратуры, от общего количества получателей социальных услуг) | 100% −5 баллов80-99,9% −4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 балловот 0,5% и выше-0 баллов0,4% -1балла0,3% -2 балла0,2% -3 балла0,1% - 4 балла0- 5 баллов |
| 5. | Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, предоставляемых получателям услуг. | Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, предоставляемых получателям услуг.**(показатель 9)** | 1 раз в полугодие | Метод – анкетирование персоналаПоказатель 9 равен процентному соотношению работников Центра, удовлетворенных качеством социальных услуг предоставляемых получателям услуг от общего числа сотрудников Центра  | 100% - 5 баллов80-99,9% -4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 баллов |
| 6. | Освоение программ повышения квалификации или профессиональ-ной подготовки работников Центра | Количество обученных специалистов путем прохождения в установленные сроки курсов или программ обучения на местах **(показатель 10)** | 1 раз в полугодие  | Показатель 10 определяется на основании отчетов и материалов, предоставленных Центром(в процентном соотношении числа обученных сотрудников от общего количества сотрудников Центра) | 100% - 5 баллов80-99,9% -4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 баллов |
| 7. | Охват социальным обслуживанием детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | Наличие учета детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, находящихся на социальном обслуживании в Центреи территориальный охват социальным обслуживанием региона**(показатель 11)** | 1 раз в полугодие | Показатель 11 определяетсяна основании отчетов и материалов, предоставленных Центром (100% - наличие учета детей и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, находящихся на социальном обслуживании в Центреи полный территориальный охват социальным обслуживанием региона) | 100% - 5 баллов80-99,9% -4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 баллов |
| 8. | Участие в методической работе и инновационной деятельности | Наличие методических материалов, выступлений буклетов и т.д., разработанных работниками Центра**(показатель-12)** | 1 раз в полугодие | Показатель 12 определяется на основании отчетов и материалов, предоставленных Центром расчет по количеству разработанных документов за полугодие | Более 10 материалов-5 баллов5-10 материалов 4 балла3-4 материала-3 балла2 материала-2 балла1-1материал-1 балл Отсутствие – 0 баллов  |
| 9. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников Центра | Доля клиентов, считающих персонал, предоставляющий услуги, получателям услуг компетентным, от общего числа опрошенных получателей услуг Центра**(показатель – 13)**Доля получателей услуг, считающих персонал, оказывающий услуги, вежливым и доброжелательным, от числа опрошенных получателей услуг Центра**(показатель – 14)** | 1 раз в полугодие1 раз в полугодие | Метод – анкетирование Показатель 13 равен процентному соотношению числа получателей услуг, считающих персонал, предоставляющий услуги, компетентнымот общего количества опрошенных получателей услуг Метод – анкетирование Показатель 14 равен процентному соотношению получателей услуг, считающих персонал, предоставляющий услуги, вежливым и доброжелательным,от общего количества опрошенных получателей услуг  | 100% - 5 баллов80-99,9% -4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 баллов100% - 5 баллов80-99,9% -4балла60-79,9%-3 балла40-59,9% -2 балла20-39,9%- 1 балл1-19,9% 0 баллов |

\*К опрошенным можно отнести получателей услуг, потенциальных получателей услуг, родственников и членов семьи получателей услуг, доверенных лиц получателей услуг и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

\*\*При отсутствии возможности опроса получателей услуг проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов.

 Приложение 3

 к Порядкупроведения мониторинга

 качества социальных услуг, предоставляемых

 государственными учреждениями

 Республики Крым «Центр социальных служб

 для семьи, детей и молодежи»

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

**для проведения мониторинга качества предоставления социальных услуг государственными учреждениями Республики Крым ««Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее - Центр)**

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения Центра, предоставляющего социальные услуги (условия доступа в учреждение, его местонахождение).

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет график работы Центра, предоставляющего социальные услуги (полнота информирования, понятность изложения).

 3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет информирование о предоставляемых Центром социальных услугах на сайте, в средствах массовой информации.

1. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуг

на информационных стендах в учреждении?

Да \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Нет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация отсутствует \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет уровень обслуживания со стороны работников Центра в связи

с предоставлением социальной услуги.

6. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками Центра?

Некорректное поведение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Невнимательное отношение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Недоброжелательное отношение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Некомпетентность специалистов в интересующем Вас вопросе\_\_\_\_\_\_\_

Не получил ответов на интересующие вопросы \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Не удовлетворил результат работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуга предоставлена не в полной мере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуга предоставлена несвоевременно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7**. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения).

8. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставляемых Центром социальных услуг.

9. Оцените по пятибалльной шкале, уровень доступности для Вас услуг, предоставляемых Центром.

10. Приходилось ли Вам обращаться с жалобами на качество социальных услуг, предоставляемых Центром, либо в связи с отказом в предоставлении социальной услуги?