



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(МИНТРУД МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ)

П Р И К А З

«18» октября 2016 г.

№ 276

г. Магадан

**Об утверждении организации-оператора по проведению независимой
оценки качества оказания социальных услуг в 2016 году**

В соответствии с решением общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социальной поддержки и социального обслуживания населения Магаданской области от 11 октября 2016 года п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Магаданское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» в качестве организации-оператора по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2016 году.

2. Утвердить Техническое задание на выполнение работы по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Магаданской области согласно приложению.

Министр

Т.Г. Малютина

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работы по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Магаданской области

Содержание работы:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы;
- проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг;
- предоставление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в общественный совет.

Срок начала и окончания работ: с 12 октября 2016 года по 15 ноября 2016 года.

Объект работ – 7 организаций социального обслуживания, расположенных на территории Магаданской области, в т.ч.:

1. Магаданское областное государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания населения «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» (г. Магадан, ул. Арманская д. 26)
2. Магаданское областное государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания населения «Психоневрологический интернат» (г. Магадан, ул. Арманская д. 24)
3. Магаданское областное государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания населения «Психоневрологический интернат «Снежное» (г. Магадан, ул. Пионерская, д. 10-в)
4. Магаданское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» (г. Магадан, пер. Марчеканский д. 35)

5. Магаданское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения «Оздоровительно-реабилитационный центр «Синегорье» (п. Синегорье, ул. О. Когодовского д. 37)

6. Магаданское областное государственное казенное учреждение социальной поддержки и социального обслуживания населения «Ольский социальный центр» (п. Ола, пл. Ленина, д. 4)

7. Магаданское областное государственное бюджетное учреждение социальной поддержки населения «Магаданский областной центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями» (г. Магадан, ул. Арманская, д. 24)

Содержание работы:

1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания по показателям согласно приложению № 1 к техническому заданию;

2. Описание методов и инструментария сбора, обработки, объема выборки анкетирования;

3. Проведение анкетирования по форме согласно приложению № 2 к техническому заданию;

4. Составление аналитического отчета о выполненной работе с приложением рабочих материалов исследования на бумажном и электронном носителях.

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

п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10%	0
		от 10 до 30%	0,3
		от 30 до 60%	0,6
		от 60 до 90%	0,9
		от 90 до 100%	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации,	да/нет	1/0

	размещение ее в брошюрах, буклетах		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)
3.1.	телефон	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			

1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1/0,5/0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/ не доступны	1/0,5/0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального			

обслуживания			
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.12 в баллах
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб	0
		менее 5 жалоб	0,5
		жалоб не зарегистрировано	1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

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

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?

впервые

повторно

2. Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?

удовлетворительно

неудовлетворительно

3. Как Вы оцениваете доступность оказания услуг?

полностью доступны

частично доступны

условия не недоступны (указать, что именно не удовлетворяет)

4. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположено?

хорошее

плохое (указать, что именно не удовлетворяет)

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

5. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

да

нет

6. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, внимательны и доброжелательны?

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно нет

7. Как Вы оцениваете изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?

изменилось в лучшую сторону

не изменилось или изменилось в худшую сторону

8. Удовлетворяют ли Вас жилые помещения, в которых Вы проживаете?

полностью удовлетворяют

не удовлетворяет

9. Как Вы оцениваете наличие оборудования для предоставления услуг

имеется в достаточном количестве

недостаточно

10. Как Вы оцениваете наличие мягкого инвентаря, мебели?

имеется в достаточном количестве

недостаточно

11. Удовлетворяет ли Вас качество питания?

полностью

не удовлетворяет

12. Как Вы оцениваете качество предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?

удовлетворительно

неудовлетворительно

13. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

14. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи?

удовлетворены

не удовлетворены

15. Удовлетворены ли Вы оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?

удовлетворены

не удовлетворены

16. Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?

удовлетворены

не удовлетворены

17. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?

удовлетворены

не удовлетворены

18. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?

удовлетворены

не удовлетворены

19. Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?

удовлетворены

не удовлетворены

20. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?

удовлетворены

не удовлетворены

21. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

полностью

не удовлетворяет

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

да

нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения:

« _____ » _____ 2016 г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**