

Проект
Утвержден решением
Общественного совета по
проведению независимой
оценки организаций
социального обслуживания
при Министерстве
социальных отношений
Челябинской области
от _____ 2015 года
Основание: протокол
заседания Общественного
совета от _____ 2015 г. № 6

Порядок
проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере социального обслуживания населения
Челябинской области

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области (далее – Порядок проведения независимой оценки), устанавливает основные подходы и требования к функционированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области (далее – организации социального обслуживания).

2. Под организациями социального обслуживания понимаются:

1) государственные учреждения Челябинской области, находящиеся в ведении Министерства социальных отношений Челябинской области (далее – Министерство), оказывающие социальные услуги (далее – государственные учреждения);

2) муниципальные учреждения социального обслуживания.

3) организации, предоставляющие социальные услуги населению.

2. Под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными Общественным советом при Министерстве (далее – Общественный совет) в установленном порядке, и составление рейтингов качества оказания услуг организациями социального обслуживания (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 независимой оценки;

- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

3. Независимая оценка проводится для:

- обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов;

- определения результативности деятельности организаций социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

- своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий.

5. Независимая оценка осуществляется Общественным советом. Участниками независимой оценки учреждений могут являться:

- Общественный совет;

- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений социального обслуживания;

- организации социального обслуживания;

- негосударственные организации социального обслуживания (на добровольной основе);

- социально ориентированные некоммерческие организации;

- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители.

6. Общественным советом ежегодно утверждается перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка (далее – Перечень).

7. Независимая оценка по одному типу организаций социального обслуживания проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

8. Негосударственные организации социального обслуживания вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и представлять информацию о своей деятельности для включения их в Перечень.

9. Министерство оказывает содействие Общественному совету в проведении независимой оценки, в том числе осуществляет:

- общее организационно-техническое обеспечение проведения независимой оценки, в том числе оказание помощи Общественному совету по разработке технического задания для организации, которая на конкурсной основе будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

- оформление по результатам заключения государственных контрактов решения об определении оператора, ответственного за проведение независимой

оценки, а также при необходимости предоставление оператору общедоступной информации о деятельности государственных учреждений, формируемой в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть "Интернет"));

- размещение информации об Общественном совете, протоколов заседаний Общественного совета на официальном сайте Министерства в сети "Интернет";

- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности государственных учреждений и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства в сети "Интернет".

10. Общественный совет:

- определяет критерии и показатели качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с оператором;

- представляет в Министерство результаты независимой оценки организаций социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются ежегодно в соответствии с Перечнем, при условии включения в него не менее 5 организаций социального обслуживания одного типа.

12. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется балльная система оценки.

13. Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги, интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Министерства в сети "Интернет", в течение 5 рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

14. Результаты независимой оценки, проведенной общественными организациями, иными юридическими лицами (далее – иные организации) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, подлежат рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Общественный совет иными организациями должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов. По решению Общественного совета указанная информация может быть размещена на официальном сайте Министерства в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения Общественным советом.

15. Для проведения независимой оценки используются показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995, а именно:

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»):

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»

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»

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, размещение ее в брошюрах, буклетах

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

3.1. телефон

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

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

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений

и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

5.1. лично в организацию социального обслуживания

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

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

II. 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:

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)

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4. Укомплектованность организации социального обслуживания

специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

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

III. Время ожидания предоставления социальной услуги:

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

IV. 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

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

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

V. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

2.1. жилым помещением

2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг

2.3. питанием

2.4. мебелью, мягким инвентарем

2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

2.6. хранением личных вещей

2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

- 2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
- 2.9. порядком оплаты социальных услуг
- 2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг
- 2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания
- 2.12. периодичностью прихода социальных работников на дом
- 2.13. оперативностью решения вопросов
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
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);
5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных
16. Перечень показателей, указанных в пункте 15 настоящего Порядка, может быть изменен решением Общественного совета, не позднее 1 апреля очередного года.
17. Для определения показателей, указанных в пункте 15 настоящего Порядка, с учетом особенностей деятельности организаций социального обслуживания используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:
 - 1) результаты анализа правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, в том числе государственных заданий;
 - 2) результаты анализа статистической и ведомственной информации Министерства и организаций социального обслуживания;
 - 3) результаты социологических исследований (интервьюирование, анкетирование, наблюдение). При необходимости могут быть использованы также результаты проведения контрольных закупок, включенное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.
 - 4) результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;
 - 5) информация общественных организаций (объединений);
 - 6) информация попечительских (наблюдательных советов) государственных учреждений.
18. Проведение независимой оценки осуществляется поэтапно:
 - 18.1. На первом этапе ("организационном") осуществляются следующие мероприятия:
 - определение (дополнение) Перечня в текущем периоде;
 - уточнение (дополнение) показателей качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- подготовка технического задания для оператора, в том числе определение методов сбора первичной информации, уточнение требований к методикам их применения;

18.2. На втором этапе ("подготовительном") осуществляются следующие мероприятия:

- проводится анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- проводится рассмотрение проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с оператором;

18.3. На третьем этапе осуществляются промежуточный контроль выполнения работы оператором, в том числе:

- проведения "полевого этапа" исследования (сбор первичных данных);

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

18.4. На четвертом этапе осуществляются следующие мероприятия:

- согласование отчета по выполнению государственных контрактов, подготовленных оператором;

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

- согласование определенной оператором интегральной оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтингов;

- разработка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;

- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

19. Рейтинги формируются путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой указанной организации, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы набранных баллов (организации, получившей наибольшее количество баллов, присваивается 1-й номер, организации, получившей наименьшее количество баллов присваивается последний номер).

20. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения об улучшении качества их деятельности.

21. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества своей деятельности (далее – планы) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением к настоящему Порядку.

22. Организации социального обслуживания направляют утвержденные планы в Министерство для размещения на официальном сайте Министерства в сети "Интернет" и обеспечивают их выполнение.

23. В планах предусматриваются мероприятия, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг организацией социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

24. Контроль за выполнением планов осуществляют структурные подразделения Министерства, координирующие деятельность организаций социального обслуживания.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества деятельности

(наименование организации социального обслуживания)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1					
2					

Руководитель организации
социального обслуживания
/ФИО/

М.П.

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета
при Министерстве социальных
отношений Челябинской области
_____ 2015 года

ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания			Источник информации
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания	
	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		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да	

	«Интернет» (далее – сеть «Интернет»):						
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	да	да	да	Анализ сайта www.bus.gov.ru
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», утвержденному 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% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да	Анализ сайтов Министерства или организаций социального обслуживания
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления	да/нет	1/0	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)

	социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, 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	да	да	да	Анализ сайтов Министерства или организаций социального обслуживания
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)	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение), эксперимент («контрольная закупка»)
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да	
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)	да	да	да	эксперимент («контрольная закупка»)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	да	

	получения необходимой информации от числа контрольных звонков		(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	да	да	да	Эксперимент («контрольная закупка»)
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)	да	да	да	Эксперимент («контрольная закупка»)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возмож-ность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возмож-ность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возмож-ность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных		Максимальное значение 3 балла	да	да	да	

	услуг:		(сумма значений показателей 6.1-6.3)				наблюдение)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутству-ет/ представле-на частично/ представле-на в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутству-ет/ представле-на частично/ представле-на в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутству-ет/ представле-на частично/ представле-на в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

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)				Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос)
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	да	да	нет	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	

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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос)
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	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
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	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
IV. 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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
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	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)

V. 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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	

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

			деленное на 100				
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
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	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
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 менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
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	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Министерстве социальных
отношений Челябинской области
_____ 2015 года

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций социального обслуживания Челябинской области, в отношении
которых в 2015 году будет проводиться независимая оценка
качества оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения социального обслуживания	Адрес учреждения, телефон	Руководитель учреждения
1	Муниципальное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации»	454081 г. Челябинск, ул. Артиллерийская,.4 тел. 773-27-22	Чумаков Сергей Владимирович
2	Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства».	454000 г. Челябинск ул. Сталелитейная, д.44, тел. 772-17-98	Гах Михаил Станиславович
3	Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан»	454015 г. Магнитогорск, ул.Менжинского 1/1, тел. 83519248807	Бахарев Александр Павлович
4	Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска	456323 г. Миасс, ул. Спорта, д. 1, тел. 83513579001	Кротенко Ирина Анатольевна
5	Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства»	456213 г. Златоуст, ул. Чернышевского, д.15, тел. 83513675088	Арефьева Светлана Ивановна