

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание услуг по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области

1. Объект закупки: Оказание услуг по независимой оценке качества оказания социальных услуг организациям социального обслуживания Московской области

2. Источник финансирования: средства бюджета Московской области

3. Код бюджетной классификации Российской Федерации:
831-1002-0411100590-244-226

4. Требования к качественным характеристикам работ и услуг, требования к функциональным характеристикам товаров, в том числе подлежащих использованию при выполнении работ, оказании услуг:

Оказание услуг по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области (далее – услуги) осуществляется по каждому государственному учреждению социального обслуживания Московской области (далее – учреждение) в соответствии со следующими требованиями:

1) проведение опроса и интервьюирование не менее 25 процентов получателей социальных услуг с выездом в учреждение, предоставляющее социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания;

2) проведение опроса и интервьюирование не менее 50 процентов сотрудников учреждения;

3) анализ полученных результатов.

Исполнитель представляет Заказчику отчет о результатах оказанных услуг по каждому учреждению, который состоит из:

оценки учреждения по результатам опроса получателей социальных услуг, сотрудников учреждения и мнения независимого эксперта (в разрезе типов учреждений);

рейтинга учреждения;

итогового вывода о работе учреждения в форме презентационных материалов;

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания работы организаций социального обслуживания согласно Приложению № 1 к настоящему техническому заданию (заполняется исполнителем в электронном формате Excel по предоставленной с заказчиком форме).

Оказание услуг должно проводиться с использованием методических рекомендаций, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года №391а, и показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года №995н.

А так же по определённым показателям в Московской области:

- удовлетворенность получателей социальных услуг мероприятиями по социально-трудовой реабилитации, организованными в учреждении социального обслуживания;

- удовлетворенность получателей социальных услуг культурно-массовыми и досуговыми мероприятиями, организованными в учреждении социального обслуживания;

5.Сроки выполнения работ, оказания услуг и поставки товаров, календарные сроки начала и завершения поставок, периоды выполнения условий контракта:

В течение 90 календарных дней с момента заключения Контракта.

6.Объем оказываемых услуг:

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги в 27 организациях социального обслуживания согласно Приложению № 2 к настоящему техническому заданию.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Наименование показателей
Критерии открытости и доступности информации об организации	
1	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.
2	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания.

3	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".
4	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон.
5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".
6	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

7	<p>"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".</p>
8	<p>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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".</p>
9	<p>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.</p>

10	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.
11	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.
12	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.
13	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

14	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.
15	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".
	Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
17	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

18	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.
19	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: 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).
20	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: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.
21	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: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

22	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: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
23	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.
	Критерий времени ожидания предоставления услуги
24	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

25	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).
	Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
26	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.
27	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

28	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.
	Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
29	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.
30	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением.
31	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг.

32	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием.
33	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем.
34	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.
35	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей.

36	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением.
37	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.
38	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг.
39	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг.

40	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания.
41	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом.
42	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.
43	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

44	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).
45	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

№	Наименование учреждения	Место нахождения учреждения	Кочная мощность	Количество получателей социальных услуг	Количество сотрудников
Дома-интернаты для престарелых и инвалидов					
1	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Егорьевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	140343, Московская область, Егорьевский р-н, д. Колычево, ул. Самсоновой, д. 36	60	60	63,00
2	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Климовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	142184, Московская область, г. Климовск, ул. Серпуховская, д. 1Б	651	651	682,00
3	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Клинский дом-интернат"	141600, Московская область, Клинский р-н, г. Клин, ул. Спортивная, д. 7	288	288	296,00

	для престарелых и инвалидов"				
4	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Королевский дом-интернат для престарелых и инвалидов "Дом ветеранов"	141069, Московская область, г. Королев, мкр. Первомайский, ул. Кирова, д. 91	70	70	78,50
Дома-интернаты малой вместимости					
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Воскресенский дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов"	140221, Московская область, Воскресенский р-н, п. им. Цурюпы, ул. Рабочий городок, д. 9	35	35	52,50
6	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Рождественский"	141980, Московская область, г. Дубна, ул. Правды, д. 5	28	28	45,00
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области	141282, Московская область, г. Ивантеевка, ул. Школьная, д. 29	30	30	53,25

	"Ивантеевский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Золотая осень"				
8	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Коломенский городской дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Ветеран"	140402, Московская область, Коломенский р-н, г. Коломна, ул. Калинина, д. 54	35	35	54,75
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Мытищинский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"	141032, Московская область, Мытищинский р-н, д. Беляниново	38	38	56,00
10	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Одинцовский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"	143025, Московская область, Одинцовский р-н, с. Ромашково, ул. Каширина	30	30	47,00
11	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской	142921, Московская область, Серебряно-Прудский р-н, п.	30	30	52,00

	области "Серебряно-Прудский дом-интернат малой вместимости "Надежда"	Дмитриевский, д. 6			
12	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Талдомский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Березка"	141930, Московская область, Талдомский р-н, п. Вербилки, ул. Пушкина, д. 18	40	40	79,50
Пансионаты					
13	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Пансионат «Озерский»	140563, Московская область, Озерский р-н, г. Озеры, мкр. Имени маршала Катукова, д. 38	45 – стационарное отделение; 32 – социально-оздоровительное отделение	45 – стационарное отделение; 32 – социально-оздоровительное отделение	124,50
14	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Пансионат «Ногинский»	142406, Московская область, г. Ногинск, ул. Советской Конституции, д. 103	«Пансионат «Ногинский» - 301; Электрогорское отделение – 55; Лосино-Петровское отделение - 38	«Пансионат «Ногинский» - 301; Электрогорское отделение – 55; Лосино-Петровское отделение - 38	401,75
Социально-оздоровительные центры					

15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской области "Социально-оздоровительный центр "Лесная поляна"	143530, Московская область, Истринский р-н, д/п Снегири, д. Турово, д/о Лесная поляна	105	105	177,75 (на период работы ДОЛ) – 324,75
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Климовский социально-оздоровительный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов "Надежда"	142180, Московская область, г. Климовск, Больничный проезд, д. 1	60	60	56,25
17	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области "Социально-оздоровительный центр "Акрихин -Здоровье"	142450, Московская область, Ногинский р-н, г. Старая Купавна, ул. Матросова, санаторий-профилакторий	61	61	64,50
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Центр социально-медицинской реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий "Ясенки"	142137, Московская область, Подольский р-н, д. Ясенки	76	76	98,00
Психоневрологический интернат					
19	Государственное автономное учреждение социального	141542, Московская область,	86	86	

	обслуживания Московской области «Солнечногорский психоневрологический интернат»	Солнечногорский район, п. Шахматово			71,25
Детские дома-интернаты					
20	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области « Дмитровский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками »	141800 Московская область, г. Дмитров, ул. Подлипичье, д. 4	110	110	196,50
21	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области « Коломенский детский дом-интернат для умственно отсталых детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей »	140412 Московская область, г. Коломна, ул. Октябрьской революции, д. 73	271	271	456,00
22	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области « Красно-Дубравский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Журавушка» »	142632 Орехово-Зуевский район, п/о Демихово, д. Красная Дубрава, д. 142	105	105	214,00
23	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания	141323 Московская область, Сергиево-Посадский район,	285	285	496,75

	Московской области «Сергиево-Посадский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Березка»	пос. Здравница			
24	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Уваровский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	143260 Можайский район, пос. Уваровка, ул. Урицкого, д. 40А	256	256	406,00
25	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Филимонковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»	142780 г. Москва, поселение Филимоновское, п. Филимонки	60	60	111,50
26	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Яхромский детский дом- интернат для умственно отсталых детей-сирот и детей, оставшихся без попечения»	141840 Московская область, Дмитровский район, г. Яхромы, ул. Заречная, д. 3	51	51	92,25
Негосударственные организации					
27	ООО «Забота-1»	Московская область, пос.	278	278	

		Александровка (ДОК «Дружный»)			
--	--	----------------------------------	--	--	--