

**Техническое задание
на оказание услуг по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями социального обслуживания в 2016 году**

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. Наименование услуг

В рамках реализации пункта 22 «Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» перечня мероприятий подпрограммы «Развитие социального обслуживания населения в Самарской области» на 2014 – 2018 годы государственной программы Самарской области «Развитие социальной защиты населения в Самарской области» на 2014 – 2018 годы, утвержденной Постановлением Правительства Самарской области от 23.07.2014 № 418, оказание услуг по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

1.2. Условные обозначения

1. Исполнитель	
2. Заказчик	Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области
3. Стороны	Исполнитель и Заказчик
4. Независимая оценка	Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания
5. Техническое задание	Техническое задание является основным документом, определяющим требования и порядок проведения независимой оценки в организациях социального обслуживания
6. Критерии и показатели	Критерии и показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания
7. Рейтинги организаций	Рейтинги организаций социального обслуживания, сформированные по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Цель

Проведение независимой оценки качества оказания услуг в 33 организациях социального обслуживания Самарской области с учетом критериев, показателей и типов организаций.

2.2. Задачи:

2.2.1. Анализ и оценка фактических значений критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области:

1. 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»):

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. N 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.): телефон, 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: доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков, 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: лично в организацию социального обслуживания в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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. 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:

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-, аудиоинформаторов 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. 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;

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. 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;

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. 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.

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

жилым помещением;

наличием оборудования для предоставления социальных услуг;

питанием;

мебелью, мягким инвентарем;
предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;
хранением личных вещей;
оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;
санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;
порядком оплаты социальных услуг;
конфиденциальностью предоставления социальных услуг;
графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания;
периодичностью прихода социальных работников на дом;
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.

2.2.2. Формирование рейтинга организаций социального обслуживания Самарской области.

2.2.3. Разработка предложений по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

2.3. Состав и содержание услуг

2.3.1. Оказание услуг по проведению независимой оценки осуществляется во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» в соответствии с требованиями статьи 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.3.2. Независимая оценка проводится в 33 организациях социального обслуживания по перечню, предлагаемому Заказчиком.

2.3.3. Оказание услуг по проведению независимой оценки проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 8.12.2014 №995-н «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» с учетом типов организаций, а также в соответствии с Техническим заданием.

2.3.4. Оказание услуг по проведению независимой оценки проводится в

несколько этапов, рекомендованных Минтрудом России в соответствии с приказом от 30.08.2013 №391 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

2.3.5. По итогам независимой оценки Исполнитель формирует итоговый отчет, содержащий анализ достижения значений критериев и показателей; рейтинги организаций, предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.4. Требования к результатам оказанных услуг

Этапы	Содержание работ	Результаты выполнения работ, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным работам	Срок выполнения
1. Подготовительный этап	<p>1.1. Изучение нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.</p> <p>1.2. Определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.</p> <p>1.3. Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.</p> <p>1.4. Расчет репрезентативности выборки по каждой</p>	<p>Программа проведения независимой оценки, включающая описание: методик и инструментария сбора первичной информации по каждому показателю; методике подсчета интегрального показателя, в том числе применяемые при подсчете коэффициенты; формы для регистрации первичной информации; формы анкеты для каждого типа организаций социального обслуживания, участвующего в независимой оценке; обоснование и</p>	<p>Программа проведения независимой оценки оформляется с использованием текстового редактора MicrosoftWord, шрифт TimesNewRoman, размер шрифта – 14, междустрочный интервал – одинарный.</p>	<p>Согласовываются с Заказчиком в срок не более 30 рабочих дней с момента заключения государственного контракта</p>

Этапы	Содержание работ	Результаты выполнения работ, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным работам	Срок выполнения
	<p>организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке.</p> <p>1.5. Согласование с Заказчиком типов рейтингов.</p>	<p>расчет выборки по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке;</p> <p>сроки проведения каждого этапа;</p> <p>форму предоставления итоговой информации;</p> <p>описание типов рейтингов.</p>		
<p>2. Проведение сбора первичной информации</p>	<p>2.1. Изучение нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации.</p> <p>2.2. Сбор статистических данных.</p> <p>2.3. Проведение анкетирования (опросов).</p> <p>2.4. Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.</p> <p>2.5. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.</p>	<p>Итоговый массив данных по результатам анкетирования.</p>	<p>Оформляется в формате электронной таблицы Excel, содержащую количественную информацию с использованием коэффициентов, согласованных с Заказчиком в Программе проведения независимой оценки</p>	<p>В срок, предусмотренный Программой проведения независимой оценки</p>
<p>3. Анализ и оценка качества работы организаций социальн</p>	<p>3.1. Компьютерная обработка первичного массива данных.</p> <p>3.2. Подготовка итогового отчета, отражающего результаты социологического опроса целевых групп</p> <p>3.3. Систематизация</p>	<p>1. Предварительные результаты проведения независимой оценки: предварительный текстовый отчет о результатах</p>	<p>Требования к оформлению предварительных результатов аналогичны требованиям к Итоговому</p>	<p>Предварительные результаты проведения независимой</p>

Этапы	Содержание работ	Результаты выполнения работ, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным работам	Срок выполнения
ого обслуживания	<p>выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания.</p> <p>3.4. Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров (при наличии утвержденных нормативов, для показателей, согласованных с Заказчиком);</p> <p>3.5. Оценка территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания.</p> <p>3.6. Анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей (при наличии исследуемых параметров и показателей в предыдущем периоде).</p> <p>3.7. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг (при наличии утвержденных нормативов).</p> <p>3.8. Расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтингов (перечень типов рейтингов согласовывается с Заказчиком);</p> <p>3.9. Предоставление предварительного итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p> <p>3.10. Презентация</p>	<p>проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p> <p>Предварительные результаты предоставляются на рассмотрение Заказчика.</p> <p>2. Итоговый текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке.</p> <p>3. Таблица, отражающая достигнутые значения критериев и показателей и интегральное значение, отдельно по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке.</p> <p>4. Рейтинг</p>	<p>отчету, рейтингу и предложениям по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания.</p> <p>Итоговый отчет оформляется в соответствии со структурой отчета (приложение 1 к Техническому заданию).</p> <p>Итоговый текст отчета включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ деятельности по каждой организации; - качественный и количественный сравнительный анализ организаций по критериям и показателям. <p>Итоговый отчет, рейтинги учреждений, предложения по улучшению качества работы оформляются с использованием таблицы и диаграммы, отражающие простые и сложные распределения данных, в текстовом</p>	<p>мой оценки предоставляются Заказчику не позднее 20 октября 2016 года. Заказчик направляет замечания не позднее 14 календарных дней с момента получения предварительных результатов.</p> <p>Итоговые результаты предоставляются в срок до 20 ноября 2016 года.</p>

Этапы	Содержание работ	Результаты выполнения работ, согласованные с Заказчиком	Требования к оказанным работам	Срок выполнения
	<p>предварительных материалов в согласованное с Заказчиком время на территории Заказчика.</p> <p>3.11. Доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p>	<p>организаций социального обслуживания, сформированный по типам рейтингов, согласованных с Заказчиком.</p> <p>5. Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.</p>	<p>редакторе MicrosoftWord, шрифт - TimesNewRoman, размер шрифта – 14, междустрочный интервал – одинарный. Объем итогового отчета с учетом предусмотренного объема работы должен быть не менее 200 листов.</p>	

Стороны имеют право использовать результаты оказанных услуг, в пределах и на условиях, предусмотренных Контрактом.

Вся документация представляется Заказчику на бумажном носителе (2 экземпляра) и на электронном носителе (2 экземпляра).

Факт завершения оказания услуг оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг, который составляется на основании подписанных Сторонами итогового отчета и сформированных рейтингов по результатам проведенной независимой оценки.

Приложение № 1 к Техническому заданию
на оказание услуг по проведению независимой
оценки качества оказания услуг организациями
социального обслуживания

**Структура итогового
отчета по результатам проведения независимой оценки качества
оказания услуг организациями социального обслуживания**

1. Анализ деятельности организаций в 2016 году

- анализ деятельности последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации;
- оценка выполнения каждой организацией социального обслуживания нормативных (целевых) значений исследуемых показателей (по показателям, согласованным с Заказчиком).

2. Качественный и количественный сравнительный анализ
деятельности организаций социального обслуживания

- анализ результатов независимой оценки по каждому критерию и показателю для оцениваемых учреждений;
- систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемого типа организаций социального обслуживания (если имеются);
- предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества;
- рейтинги организаций социального обслуживания, сформированные по типам, в соответствии с программой проведения независимой оценки.