

**Техническое задание  
(требования к функциональным, техническим и качественным  
характеристикам товара и услуг)**

**Объект закупки:** оказание услуг по проведению социологического исследования в рамках независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Адыгея.

**Цель исследования:** выявление уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми им социальными услугами, определение «проблемных зон» в социальном обслуживании получателей социальных услуг и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.

**Объем выборки:** 1000 респондентов.

**Место оказания услуг:** подведомственные учреждения Министерства труда и социального развития Республики Адыгея (таблица 1).

№	Наименование учреждения	Руководитель	Контактные данные
<b>Комплексные центры социального обслуживания населения Республике Адыгея (далее - КЦСОН)</b>			
1.	ГБУ РА «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения»	Кулов Меджид Нальбиевич	Красногвардейский район, с. Красногвардейское, ул. Заринского, 6, тел. (87778) 5-17-04, e-mail: ktcpspd@yandex.ru
2.	ГБУ РА «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения»	Схалыхо Заур Кушукович	Тахтамукайский район, а. Тахтамукай, ул. Ленина, 62, тел. (87771) 9-42-40, e-mail: cson_ta@mail.ru
3.	ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	Малахов Сальман Заурбиевич	Кошехабльский район, а. Кошехабль, ул. Джаримова, 5, тел. (87770) 9-12-03, e-mail: kcsn_kosh@mail.ru
4.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе»	Гомлешко Руслан Хазретович	г. Майкоп, ул. Жуковского, 59, тел. (8772) 52-27-79, e-mail: kcsnmaykop@mail.ru
5.	ГБУ РА «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Зазий Рамазан Давлетмизович	Гиагинский район, ст. Гиагинская, ул. Советская, 29, тел. (87779) 9-26-09, e-mail: giag.kcsn@mail.ru
6.	ГБУ РА «Теучежский	Водождок	Теучежский район, а.

	комплексный центр социального обслуживания населения»	Нурбий Азметович	Понежукай, ул. Ленина, 58, тел. (87772) 9-71-98
7.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району»	Гутова Зара Хазметовна	Шовгеновскому району» Шовгеновский район, а. Хакуринохабль, ул. Краснооктябрьская, 129, тел. (87773) 9-26-16, e-mail: kcsn_sh@mail.ru
8.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске»	Дохужев Мурат Русланович	г. Адыгейск, ул. Ленина, 31, тел. (87772) 9-29-53, e-mail: kcsn_ad@mail.ru
9.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району»	Попов Олег Владимирович	Майкопский район, п. Тульский, ул. Московская, 64 В, тел. (87777) 5-17-82, e-mail: kcsn_mr@mail.ru
<b>Стационарные учреждения Республике Адыгея</b>			
1.	ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Богус Юнус Ахмедович	г. Майкоп, ул. Пржевальского 2, тел. (8772) 54-67-26, e-mail: rdira@mail.ru
2.	ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат»	Белоусов Валерий Витальевич	г. Майкоп, пер. Профсоюзный, 5, тел. (8772) 54-37-20, e-mail: gburampdi@mail.ru
3.	ГБУ РА «Адабийский психоневрологический дом-интернат»	Ягумова Мариет Хангериевна	Красногвардейский район, а. Адабий, ул. Шоссейная, 43, тел. (87778) 5-67-48, e-mail: guraapdi@mail.ru
4.	ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Щеголев Алексей Вячеславович	Гиагинский р-он, ст. Гиагинская, ул. Красноармейская, 220, тел. (87779) 9-11-04, e-mail:
5.	Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	Малахов Сальм ан Заурбиевич	Кошехабльский район, с. Натырбово, ул. Ямпольского, 48, тел. (87770) 9-76-95
6.	Филиал «Натырбовский специализированный жилой дом социального назначения» государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	Малахов Сальм ан Заурбиевич	Кошехабльский район, с. Натырбово, ул. Колхозная, 54а

<b>Полустационарные учреждения Республике Адыгея</b>			
1.	ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	Адаменко Лариса Всеволодовна	Красногвардейский р-он, с. Красногвардейское, ул. Сухомлинского, 2-а, тел. (87778) 5-31-53, kraadsl59@radnet.ru
2.	ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»	Боев Дмитрий Юрьевич	Майкопский район, пос. Каменноостровский, ул. Белинского, 20А, тел. (87777) 5-31-57, e-mail: rsp_ochag@mail.ru
3.	АУ РА «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Звездный»	Гиш Рамазан Айдамирович	Краснодарский край, г. Горячий ключ, ул. Ленина, 5, тел. (86159) 3-61-34, 3-50-56, e-mail: abc1954@mail.ru

#### **План исследования:**

<b>Содержание работы</b>	<b>Сроки исполнения</b>
Разработка Программы исследования	
Расчёт и обоснование выборочной совокупности	
Разработка инструментария исследования	
Обработка и анализ первичных социологических данных	
Анализ и подготовка комплексного отчёта и презентации результатов исследования	
Рекомендации и предложения по повышению качества социальных услуг	

**Срок оказания услуг государственного контракта до 1 декабря 2015 года.**

#### **Область применения результатов:**

Исследование проводится с целью проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания. Выявленные достижения и недостатки отдельных типов оказываемых услуг учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея помогут улучшить качество и доступность социальных услуг для населения, повысят информированность потребителей о качестве работы учреждений, что в конечном итоге будет стимулировать повышение качества их работы.

Полученные результаты исследования помогут разработать рекомендации и предложения о распространении положительного опыта, устранить выявленные недостатки и составить рейтинг деятельности по типам учреждений социального обслуживания населения Республики Адыгея в 2015 году.

**Требования к функциональным, техническим и качественным характеристиками товара и услуг:**

I. Определение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, осуществляемого учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея;

II. Выявление недостатков в организации и качестве оказания услуг, которые предоставляются учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея;

III. Формирование рейтингов качества и доступности услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея по следующим показателям:

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»):

- «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»;

- 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»;

- 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.

8. 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);

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

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

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

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

11. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

12. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

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

14. 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).

15. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

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

17. 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.

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

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

- предоставленной площадью жилых помещений (стационарные, полустационарные учреждения);
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг (КЦСОН, стационарные, полустационарные учреждения);
- питанием (стационарные, полустационарные учреждения);
- мебелью, мягким инвентарем (стационарные, полустационарные учреждения);
- хранением личных вещей (стационарные, полустационарные учреждения);
- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (стационарные, полустационарные учреждения);
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (стационарные, полустационарные учреждения);
- порядком оплаты социальных услуг (КЦСОН, стационарные, полустационарные учреждения);
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг (КЦСОН, стационарные, полустационарные учреждения);
- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания (стационарные, полустационарные учреждения);
- периодичностью прихода социальных работников на дом (КЦСОН);
- оперативностью решения вопросов (КЦСОН, стационарные, полустационарные учреждения).

20. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

21. 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).

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

IV. Разработка рекомендации и предложении для устранения выявленных недостатков, повышения качества и доступности социальных услуг для населения.

Одним из главных результатов исследования будет повышение качества и доступности социальных услуг для населения, улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений и составление рейтинга учреждений социального обслуживания.

**Вид и форма представления отчетных материалов по работе**

1. Отчёт о проделанной работе;
2. Презентация материалов;
3. Разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг;
4. Составление рейтинга учреждений, используя материалы социологического исследования.

Многоступенчатая гнездовая выборка объемом в 1000 респондентов: получателей социальных услуг, обслуживаемых в подведомственных учреждениях Министерства труда и социального развития Республики Адыгея (таблица 2).

№	Наименование учреждения	Количество респондентов, чел. 20% от кол-ва обслуживаемых по состоянию на март 2015 года
<b>КЦСОН</b>		
1.	ГБУ РА «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения»	85
2.	ГБУ РА «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения»	86
3.	ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	90
4.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе»	100
5.	ГБУ РА «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения»	80
6.	ГБУ РА «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения»	61
7.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району»	76
8.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске»	40
9.	ГБУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району»	110
	Всего	728
<b>Стационарные учреждения Республике Адыгея</b>		
1.	ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых	70

	и инвалидов»	
2.	ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат»	65
3.	ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат»	30
4.	ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	13
5.	Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	13
6.	Филиал «Натырбовский специализированный жилой дом социального назначения» государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	6
	Всего	197
<b>Полустационарные учреждения Республике Адыгея</b>		
1.	ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	30
2.	ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»	6
3.	АУ РА «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Звездный»	39
	Всего	75
	<b>ИТОГО</b>	<b>1000</b>