

УТВЕРЖДАЮ
Директор
бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
«Методический центр развития
социального обслуживания»

_____ А.В. Бодак

Техническое задание

на оказание услуг по проведению экспертизы деятельности учреждений социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

п/п№	Параметры требований к услугам	Конкретные требования к услугам, указываемые государственным заказчиком
1.	Наименование закупаемых услуг	Проведение экспертизы деятельности учреждений социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания
2.	Место оказания услуг	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 24 муниципальных образования
3.	Сроки (периоды) оказания услуг	С момента подписания договора до 01 ноября 2015 г.
4.	Цели использования результатов услуг	Результаты позволят: – обеспечить получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг; – определить результативность деятельности организации социального обслуживания и принять своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности
5.	Виды закупаемых услуг	1. Определение соответствия нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций. 2. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации на основе актов оценки качества работы

		<p>государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, и результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан предоставленных бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социально обслуживания» (всего 43 учреждения, 172 акта, 1000 анкет телефонного опроса обслуживаемых граждан).</p> <p>3. Систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания.</p> <p>4. Оценка соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и замер удовлетворенности получателей услуг.</p> <p>5. Проведение анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества и формирование рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, всего 6 рейтингов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 3 рейтинга на основе результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан (по стационарной форме обслуживания, по полустационарной форме обслуживания, обслуживания на дому); – 2 рейтинга на основе актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (социальное обслуживание семьи и детей, социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов); – сводный рейтинг организаций социального обслуживания. <p>6. Разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждого учреждения, участвовавшего в независимой оценке.</p> <p>7. Подготовка доклада о результатах независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания для общественного обсуждения.</p> <p>8. Участие в общественном обсуждении результатов независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в г. Ханты-Мансийске.</p>
6.	Общие требования к оказанию услуг	<p>Основной <i>целью</i> экспертизы является повышение качества работы организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и улучшение</p>

		<p>информированности потребителей о качестве работы организаций социального обслуживания.</p> <p>Задачи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить соответствие нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций. 2. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации на основе актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, анкет телефонного опроса обслуживаемых граждан, предоставленных бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социально обслуживания». 3. Систематизировать выявленные проблемы деятельности организаций социального обслуживания, выявить территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания. 4. Оценить соответствие качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и произвести замер удовлетворенности получателей услуг. 5. Осуществить анализ и оценку качества работы организаций социального обслуживания, рассчитать интегральную оценку качества и сформировать рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан: <ul style="list-style-type: none"> – на основе актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (социальное обслуживание семьи и детей, социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов); – на основе результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан (по стационарной форме обслуживания, по полустационарной форме обслуживания, обслуживания на дому). 6. Разработать предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в целом и для каждого учреждения отдельно. 7. Подготовить итоговый отчет, включающий: <ul style="list-style-type: none"> – рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан с представлением методики их составления; – анализ и оценку качества работы организаций
--	--	---

		<p>социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан с указанием лучших учреждений по результатам мониторинга;</p> <ul style="list-style-type: none"> – систематизацию выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания; – сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров; – выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания; – анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей в сравнении с результатами независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания 2014 года; – сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг. <p>8. Подготовить публичный доклад и мультимедийную презентацию для публичного доклада на основании итогового отчета.</p> <p>Для решения поставленных задач необходимо использовать комплекс взаимосвязанных методов и технологий, включающий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, системный подход, прогнозирование); – частнонаучные методы, представленные методами социологического исследования, в числе которых метод статистического анализа. <p>Основным инструментом мониторинга должны стать акты оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и анкеты телефонного опроса обслуживаемых граждан</p>
7.	<p>Порядок (последовательность, этапы) оказания услуг</p>	<p>Этапы:</p> <p>1 этап: подготовительный: определение соответствия нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций.</p> <p>2 этап: основной: сбор актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и анкет</p>

		<p>телефонного опроса обслуживаемых граждан, предоставленных бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социально обслуживания»;</p> <p>формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации на основе актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, анкет телефонного опроса обслуживаемых граждан;</p> <p>систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания; сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров; выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания; анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей; сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;</p> <p>анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания, включая расчет интегральной оценки качества работы и формирование рейтингов организаций социального обслуживания на основании актов оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и анкет телефонного опроса обслуживаемых граждан (по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан). Формирование рейтингов осуществляется согласно приложения к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».</p> <p>3 этап: аналитический:</p> <p>подготовка отчета с представлением рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания, категориям обслуживаемых граждан и описывающим методику их составления; систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;</p>
--	--	---

		<p>сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров; выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания; анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей; оценка соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и замер удовлетворенности получателей услуг; анализ и оценку качества работы организаций социального обслуживания, предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждого учреждения а также подробное описание всех выполненных работ при проведении экспертизы.</p> <p>подготовка публичного доклада, мультимедийной презентации для представления общественном обсуждении результатов независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания.</p> <p>Срок выполнения – до 01.11.2015 г.</p>
8.	Требования по передаче заказчику технических и иных документов по завершению и сдаче услуг	<p>Итоговый отчет должен содержать текстовое описание всех видов работ, рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, сводные таблицы, показатели-диаграммы и пр., а также прилагаемые рабочие материалы.</p> <p>Публичный доклад и мультимедийная презентация для публичного доклада должны содержать таблицы, показатели-диаграммы и текстовый материал.</p> <p>Формы предоставления результатов: научная продукция должна быть предоставлена в печатном виде и на электронном носителе (CD - диск).</p> <p>Кроме отчёта, предоставляются оригиналы инструментов исследования.</p> <p>Бумажный вариант отчета и публичного доклада необходимо сброшюровать и оформить в следующем виде: формат листа А-4, поля: верхнее, нижнее, правое – 2 см, левое – 3 см. Заголовки: шрифт TimesNewRoman - 14, полужирный; основной текст: шрифт TimesNewRoman - 14, таблицы: шрифт TimesNewRoman – 12. Интервал текста – одинарный</p>
9.	Авторские права	<p>Авторские права передаются бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»</p>