

**Методические рекомендации
по проведению независимой оценки качества работы
учреждений социального обслуживания населения Свердловской
области**

1. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Свердловской области (далее – учреждения социального обслуживания), разработаны в целях обеспечения единых подходов и требований к функционированию независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (далее – независимая оценка).

2. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности учреждений социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, утвержденными Общественным советом Министерства социальной политики Свердловской области (далее – общественный совет) в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы учреждений 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 оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

3. Участниками независимой оценки являются:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений социального обслуживания;
- социально ориентированные некоммерческие организации;
- учреждения социального обслуживания;
- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

4. Под учреждениями социального обслуживания понимаются государственные учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

5. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

6. К государственным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания, относятся: учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, учреждения социального обслуживания семьи и детей, учреждения стационарного социального обслуживания.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень).

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

8. Организацию проведения независимой оценки в Свердловской области в сфере социального обслуживания населения осуществляет Министерство социальной политики Свердловской области (далее – Министерство), на которое возлагается:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждений социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской

области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), официальных сайтах и официальных персональных страницах учреждений социального обслуживания, находящихся в ведении Министерства.

9. В целях содействия проведению независимой оценки Министерством формируется общественный совет.

10. Общественный совет формируется на основе добровольного участия в его деятельности граждан и утверждается приказом Министерства социальной политики Свердловской области.

11. Министерство обеспечивает размещение информации об общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний общественного совета на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

12. При проведении заседаний общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на заседания общественного совета, публикации результатов деятельности общественного совета за отчетный период.

13. Общественный совет:

формирует Перечни;

определяет критерии и показатели качества работы учреждений социального обслуживания;

устанавливает порядок проведения независимой оценки учреждений социального обслуживания на основании принятых показателей качества работы учреждений социального обслуживания;

организует работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов;

направляет в Министерство информацию о результатах независимой оценки, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений социального обслуживания и доступа получателей социальных услуг к информации о них;

осуществляет иные функции, определяемые Министерством в положении об общественном совете.

14. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов учреждений;
видов социальных услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания в Свердловской области;
категорий получателей социальных услуг.

15. Рейтинги учреждений социального обслуживания формируются в соответствии с Перечнем, а также рекомендациями, предусмотренными настоящим приказом.

16. В целях формирования рейтинга учреждений социального обслуживания используется десятибалльная система оценки, которая утверждается общественным советом.

17. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга рекомендуется осуществлять один раз в год.

18. Министерство определяет организацию-оператора по проведению мониторинга деятельности учреждения социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд. При этом Министерство обеспечивает участие общественного совета в разработке технического задания для определения организации-оператора.

19. Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с данными Методическими рекомендациями.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингования (далее – интерпретация рейтингов), подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения общественным советом.

20. Независимую оценку могут проводить иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее – иные организации, осуществляющие независимую оценку).

Результаты независимой оценки, проведенной иными организациями, осуществляющими независимую оценку, подлежат обязательному рассмотрению общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Министерство иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Министерство.

21. Система оценки качества работы учреждений социальной сферы формируются по совокупности ряда критериев:

- критерии, определяемые учредителем,
- критерии, определяемые получателем услуг,
- критерии, определяемые общественным советом,
- критерии, определяемые учреждением.

Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений социального обслуживания населения, характеризующие:

1) Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания:

1.1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru – определяется Министерством;

1.2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице – определяется получателем социальных услуг;

1.3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг – определяется получателем социальных услуг;

1.4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным – определяется получателем социальных услуг.

2) Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

2.1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг – определяется общественным советом;

2.2) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг – определяется получателем социальных услуг.

3) Время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

3.1) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных – определяется общественным советом.

4) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

4.1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – определяется получателями социальных услуг;

4.2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – определяется получателями социальных услуг;

4.3) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания – определяется получателями социальных услуг;

4.4) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – определяется получателями социальных услуг;

4.5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг) – определяется Министерством;

4.6) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) – определяется получателями социальных услуг.

5) Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального обслуживания:

5.1) отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности – определяется Министерством.

6) Коммуникативная эффективность учреждения социального обслуживания:

6.1) квалификация персонала (базовое образование) – определяется учреждением социального обслуживания населения;

6.2) профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) – определяется учреждением социального обслуживания населения.

22. Дополнительно к показателям, указанным в пункте 21 Методических рекомендаций, необходимо применять перечни дополнительных показателей оценки качества работы учреждений стационарного социального обслуживания, учреждений социального обслуживания семьи и детей, учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Учреждения стационарного социального обслуживания:

1) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

1.1) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – определяется общественным советом;

2. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

2.1) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания – определяется получателями социальных услуг;

2.2) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами социальной реабилитации – определяется получателями социальных услуг;

2.3) удовлетворенность качеством питания – определяется получателями социальных услуг.

Учреждения социального обслуживания семьи и детей:

1) Улучшение положения семей с детьми в Свердловской области:

1.1) увеличение численности семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализуются межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, в целях предупреждения ранних отказов от детей - не менее чем на 4,0 процента – определяется Министерством;

1.2) уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении - не менее чем на 3,0 процента – определяется Министерством;

1.3) доля семей, взявших детей на воспитание, охваченных государственными услугами социального сопровождения - не менее чем на 10,0 процентов – определяется Министерством.

Учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов:

1) Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

1.1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством знаний, полученных в школах пожилого возраста – определяется получателями социальных услуг;

1.2) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы клубов, кружков, секций при Комплексных центрах социального обслуживания населения – определяется получателями социальных услуг.

23. Для расчета показателей, указанных в пунктах 21 и 22 Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности учреждения социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждений социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов социальной политики Свердловской области и учреждений социального обслуживания населения;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования учреждений, анкетирование, проведение фокус-групп):

получателей социальных услуг;

работников учреждений социального обслуживания;

руководителей учреждений социального обслуживания населения о качестве работы поставщиков социальных услуг;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

24. В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

информацию общественных объединений;

информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов учреждений социального обслуживания;

информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

25. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пунктах 21 и 22 Методических рекомендаций, учреждениям социального обслуживания с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения социального обслуживания, в соответствии с перечнем, предусмотренным данными методическими рекомендациями, и доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения социального обслуживания, средствах массовой информации, сети «Интернет».

26. Информацию о деятельности учреждения социального обслуживания рекомендуется размещать на официальном сайте, официальной персональной странице учреждения социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

27. Проведение независимой оценки показателей качества работы учреждений социального обслуживания рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

28. На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

- 1) определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

- 2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы учреждений социального обслуживания;

- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

29. На втором «подготовительном» этапе:

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

- 2) осуществляется 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.

30. На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждений социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности учреждения социального обслуживания населения;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

31. На четвертом «анализ и оценка качества работы учреждений социального обслуживания» этапе рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности учреждения социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы учреждений социального обслуживания и формирование рейтинга;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания;

8) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

32. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждому учреждению социального обслуживания, вошедшему в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения

интегральной оценки качества работы. Учреждению социального обслуживания, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы учреждения социального обслуживания I_k рассчитывается по следующей формуле:

- для учреждений стационарного социального обслуживания: $I_k = N + C$;
- для учреждений социального обслуживания семьи и детей: $I_k = N + D$;
- для учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов: $I_k = N + V$, где:

1) Показатель N – общий для учреждений социального обслуживания населения: $N = N_1 + N_2 + \dots + N_{16}$, где:

N_i – значимость показателя (баллы).

$N_i = k_i^{10} * w_i$, где

k_i^{10} – значение показателя k_i по десятибалльной шкале;

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Приведение показателей качества работы учреждения социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы учреждения социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы учреждения социального обслуживания

населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\max}}{k_i^{\min} - k_i^{\max}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

k_i^{\min} – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

k_i^{\max} - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

2) Показатель С – для учреждений стационарного социального обслуживания: $C=C_1+C_2+C_3+C_4$, где:

C_i – значимость показателя (баллы);

$C_i=S_i^{10} \cdot w_i$, где:

S_i^{10} – значение показателя S_i по десятибалльной шкале;

w_i – значение весового коэффициента показателя S_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Приведение показателей качества работы учреждения стационарного социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующим способом:

$$S_i^{10} = \frac{S_i - S_{i\min}}{S_{i\max} - S_{i\min}} \cdot 10, \text{ где:}$$

S_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$S_{i\max}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$S_{i\min}$ – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

3) Показатель D – для учреждений социального обслуживания семьи и детей: $D=D1+D2+D3$, где:

$$D1 = \frac{OP1}{PP1} \cdot 100\% - \frac{OP2}{PP2} \cdot 100\%$$

где:

D1 – увеличение численности семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализуются межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, в целях предупреждения ранних отказов от детей – не менее чем на 4,0%;

ОР1 – численность семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализованы межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, но они отказались взять детей из родильного дома (отделения) в отчетном периоде;

ПР1 - общая численность семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализованы межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, намеревавшихся оставить детей в родильном доме (отделении), в отчетном периоде;

ОР2 - численность семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализованы межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, но они отказались взять детей из родильного дома (отделения) в аналогичном периоде прошлого года;

ПР2 - общая численность семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализованы межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, намеревавшихся оставить детей в родильном доме (отделении), в аналогичном периоде прошлого года.

$$D2 = 100\% - \frac{СОП2}{СОП1} * 100\%$$

где:

D2 - уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении, на конец отчетного периода – не менее чем на 3,0%;

СОП1 - численность семей, находящихся в социально опасном положении, на конец отчетного периода предыдущего года;

СОП2 - численность семей, находящихся в социально опасном положении, на конец отчетного периода текущего года.

$$D3 = \frac{ЗС1}{ЗС2} * 100\% - 100\%,$$

где:

D3 – доля семей, взявших детей на воспитание, охваченных государственными услугами социального сопровождения – не менее чем на 10%;

ЗС1 – численность семей, взявших детей на воспитание, охваченных государственными услугами социального сопровождения, в отчетном периоде;

ЗС2 - численность семей, взявших детей на воспитание, охваченных государственными услугами социального сопровождения, в аналогичном периоде прошлого года.

4) Показатель V – для учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов: $V=V_1+V_2$, где:

V_i – значимость показателя (баллы);

$V_i=P_i^{10} * w_i$, где:

P_i^{10} – значение показателя P_i по десятибалльной шкале;

w_i – значение весового коэффициента показателя P_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Приведение показателей качества работы учреждения стационарного социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующим способом:

$$P_i^{10} = \frac{P_i - P_{\text{мин}}}{P_{\text{макс}} - P_{\text{мин}}} * 10$$

где:

P_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$P_{\text{макс}}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$P_{\text{мин}}$ - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения

33. Министерство совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением учреждением социального обслуживания методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

34. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым учреждениям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

35. По представленным общественным советом предложениям учреждения социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной данными методическими рекомендациями.

36. Учреждения социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах и официальных персональных страницах в сети «Интернет» и обеспечивают их выполнение. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать 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 комфортностью проживания в учреждении социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

37. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения социального обслуживания для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений социального обслуживания.