УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Министерстве труда и социального развития
Омской области
от _____ 2015 года

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области (далее – Порядок проведения независимой оценки), устанавливает основные подходы и требования к функционированию независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области (далее – организации социального обслуживания).

Под организациями социального обслуживания понимаются:

1) государственные учреждения Омской области, находящиеся в ведении Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), оказывающие социальные услуги (далее – государственные учреждения);

2) негосударственные организации социального обслуживания Омской области, оказывающие государственные социальные услуги (далее – негосударственные организации социального обслуживания).

2. Под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными Общественным советом при Министерстве (далее – Общественный совет) в установленном порядке, и составление рейтингов качества оказания услуг организациями 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 независимой оценки;
- компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

3. Независимая оценка проводится для:

- обеспечения 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;

- определения результативности деятельности организаций социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

- своевременного выявления 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 организаций социального обслуживания.

4. Независимая оценка осуществляется Общественным советом. Участниками независимой оценки могут быть:

- Общественный совет;

- попечительские (наблюдательные) советы государственных учреждений;

- некоммерческие организации, общественные объединения в сфере социального обслуживания;

- государственные учреждения, негосударственные организации социального обслуживания, учебные учреждения (на добровольной основе);

- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания или их законные представители.

5. К организациям социального обслуживания относятся:

- комплексные центры социального обслуживания населения;

- стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детский дом-интернат для умственно отсталых детей, геронтологические центры);

- центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей);

- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;

- центр социальной адаптации;

- центр социальной адаптации несовершеннолетних;

- реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

6. Общественным советом ежегодно, до 1 апреля, утверждается перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка (далее – Перечень).

7. Независимая оценка по одному типу организаций социального обслуживания проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

8. Негосударственные организации социального обслуживания вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и представлять информацию о своей деятельности для включения их в Перечень.

9. Министерство оказывает содействие Общественному совету в проведении независимой оценки, в том числе осуществляет:

- общее организационно-техническое обеспечение проведения независимой оценки, в том числе оказание помощи Общественному совету по разработке технического задания для организации, которая на конкурсной основе будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

- оформление по результатам заключения государственных контрактов решения об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки,

а также при необходимости предоставление оператору общедоступной информации о деятельности государственных учреждений, формируемой в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном или отраслевом сайтах Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть "Интернет");

- размещение информации об Общественном совете, протоколов заседаний Общественного совета на официальном и отраслевом сайтах Министерства в сети "Интернет";

- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности государственных учреждений и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства в сети "Интернет".

10. Общественный совет:

- определяет критерии и показатели качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с оператором;

- представляет в Министерство результаты независимой оценки организаций социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются ежегодно в соответствии с Перечнем, при условии включения в него не менее 5 организаций социального обслуживания одного типа.

12. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется балльная система оценки, которая утверждается Общественным советом. Балльная шкала устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

13. Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги, интерпретация рейтингов, размещаются на официальном и отраслевом сайтах Министерства в сети "Интернет", в течение 5 рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

14. Результаты независимой оценки, проведенной общественными организациями, иными юридическими лицами (далее – иные организации) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, подлежат рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Общественный совет иными организациями должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов. По решению Общественного совета указанная информация может быть размещена на отраслевом сайте Министерства в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения Общественным советом.

15. Для проведения независимой оценки используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями соци-

ального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995, а именно:

I. 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 официальном и отраслевом сайтах Министерства в сети "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, Министерства 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 "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.):

3.1) телефон;

3.2) 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:

4.1) доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

4.2) 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:

5.1) лично в организацию социального обслуживания

5.2) в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

5.3) по телефону /на "горячую линию" Министерства;

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

6.1) в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

6.2) на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

6.3) на официальном сайте Министерства 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. 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-, аудио-информаторов 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. 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 рабо-

те организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг);

IV. 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. Удовлетворенность качеством оказания социальных 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:

2.1) жилым помещением;

2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг;

2.3) питанием;

2.4) мебелью, мягким инвентарем;

2.5) предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;

2.6) хранением личных вещей;

2.7) оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;

2.8) санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;

2.9) порядком оплаты социальных услуг;

2.10) конфиденциальностью предоставления социальных услуг;

2.11) графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания;

2.12) периодичностью прихода социальных работников на дом;

2.13) 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.

16. Перечень показателей, указанных в пункте 15 настоящего Порядка, может

быть изменен решением Общественного совета, не позднее 1 апреля очередного года.

17. Для определения показателей, указанных в пункте 15 настоящего Порядка, с учетом особенностей деятельности организаций социального обслуживания используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, в том числе государственных заданий;

2) результаты анализа статистической и ведомственной информации Министерства и организаций социального обслуживания;

3) результаты социологических исследований (интервьюирование, анкетирование, наблюдение). При необходимости могут быть использованы также результаты проведения контрольных закупок, включенное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

4) результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

5) информация общественных организаций (объединений);

6) информация попечительских (наблюдательных советов) государственных учреждений.

18. Проведение независимой оценки осуществляется поэтапно:

18.1. На первом этапе ("организационном") осуществляются следующие мероприятия:

- определение (дополнение) Перечня в текущем периоде;

- уточнение (дополнение) показателей качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- подготовка технического задания для оператора, в том числе определение методов сбора первичной информации, уточнение требований к методикам их применения;

18.2. На втором этапе ("подготовительном") осуществляются следующие мероприятия:

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

- проводится рассмотрение проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с оператором;

18.3. На третьем этапе осуществляются промежуточный контроль выполнения работы оператором, в том числе:

- проведения "полевого этапа" исследования (сбор первичных данных);

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

18.4. На четвертом этапе осуществляются следующие мероприятия:

- согласование отчета по выполнению государственных контрактов, подготовленных оператором;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

- согласование определенной оператором интегральной оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтингов;

- разработка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;

- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

19. Рейтинги формируются путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой указанной организации, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества оказания услуг (организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества оказания услуг, присваивается 1-й номер).

Интегральная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания (Ик) рассчитывается по следующей формуле:

$Ик = \sum_{i=1}^{n} w_i \times k_i^{10}$, где:

k_i^{10} - значение показателя k_i по балльной шкале.

20. Значения весовых коэффициентов показателей k_i устанавливаются Общественным советом методом экспертных оценок по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

21. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения об улучшении качества их деятельности.

22. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества своей деятельности (далее – планы) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением к настоящему Порядку.

23. Организации социального обслуживания направляют утвержденные планы в Министерство для размещения на официальном и отраслевом сайтах Министерства в сети "Интернет" и обеспечивают их выполнение.

24. В планах предусматриваются 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 организацией социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

25. Контроль за выполнением планов осуществляют структурные подразделения Министерства, координирующие деятельность организаций социального обслуживания.

Приложение

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества деятельности

_____
(наименование организации социального обслуживания)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1					
2					

Руководитель организации
социального обслуживания _____ /ФИО/
М.П.

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Министерстве труда и социального
развития Омской области
_____ 2015 года

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
I. 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 и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет"):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да	
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"	баллы	от 0 до 1	да	да	да	Анализ сайта www.bus.gov.ru

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
1.2	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, Министерства 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 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да	Анализ сайтов Министерства или организаций социального обслуживания (при их наличии)
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	да/нет	1/0	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение), эксперимент

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			значений показателей 3.1-3.2)				("контрольная закупка")
3.1	телефон	да/нет	1/0	да	да	да	
3.2	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	да	да	да	
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да	Эксперимент ("контрольная закупка")
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
4.2	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 информа-	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	ции от числа контрольных обращений		(в %), деленное на 100				
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да	да	Эксперимент ("контрольная закупка")
5.1	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	
5.2	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	
5.3	по телефону /на "горячую линию" Министерства	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
6.1	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
6.2	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
6.3	на официальном сайте Министерства в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)				Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
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)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет	
1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет	
1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	
2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос)
4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			(в %), деленное на 100				
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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
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	%	от 0 до1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	средне-арифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2.1	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла;	да	да	нет	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			значение показателя (в %) деленное на 100				
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.3	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.4	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и	%	от 0 до 1	да	да	нет	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	гигиенических услуг		балла; значение показателя (в %), деленное на 100				
2.6	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
2.9	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	нет	нет	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			100				
2.13	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
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)	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном об-	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	служивании, от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100				

* постановлением Правительства Омской области от 27 октября 2014 года № 261-п утверждена номенклатура организаций социального обслуживания в Омской области:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:
   1) дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов;
   2) специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;
   3) психоневрологический интернат;
   4) геронтологический центр;
   5) детский дом-интернат для умственно отсталых детей;
   6) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
   7) реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
   8) центр социальной адаптации;
   9) центр социальной адаптации несовершеннолетних;
   10) центр социальной помощи семье и детям.
2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:
   1) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
   2) реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
   3) центр социальной адаптации;
   4) центр социальной адаптации несовершеннолетних;
   5) комплексный центр социального обслуживания населения;
   6) центр социальной помощи семье и детям.
3. Организацией, осуществляющей социальное обслуживание на дому, является комплексный центр социального обслуживания населения.

УТВЕРЖДЕН
решением Общественного совета
при Министерстве труда и социального
развития Омской области
_____2015 года

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций социального обслуживания Омской области, в отношении которых
в 2015 году будет проводиться независимая оценка
качества оказания услуг

1) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Нежинский геронтологический центр";

2) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов";

3) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов";

4) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов";

5) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей";

6) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Пушкинский психоневрологический интернат";

7) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Андреевский психоневрологический интернат";

8) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Атакский психоневрологический интернат";

9) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Марьяновский психоневрологический интернат";

10) бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Такмыкский психоневрологический интернат";

11) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Тарский психоневрологический интернат".

12) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Драгунский психоневрологический интернат";

13) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П.Ярушкина ";

14) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Омский психоневрологический интернат";

15) автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Крутинский психоневрологический интернат".