Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

ОТЧЕТ

по итогам реализации проекта по проведению независимой оценки в целях формирования рейтинга государственных учреждений социального обслуживания Калининградской области, подведомственных Министерству социальной политики Калининградской области

Л.Л. Карама

Калининград 2015

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487- р, в период с 16 сентября 2015 года по 30 ноября 2015 года была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществляется последовательно в 4 этапа

1. Организационный этап

Определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

2. Подготовительный этап

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.

3.Этап сбора первичной информации

Проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

4.Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания

Результаты реализации 1-го организационного этапа:

Определение типов и перечня учреждений

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного, нестационарного социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

категорий получателей социальных услуг (взрослые дееспособные, дети, взрослые и дети с ОВЗ).

Было определено 7 типов организаций социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества: специализированные учреждения обслуживания семьи и детей (13 организаций), реабилитационные центры для инвалидов (7 организаций), нестационарные учреждения социального обслуживания (22 организаций), центры помощи детям оставшимся без попечения родителей (7 организаций), специализированные учреждения обслуживания семьи и детей (10

организаций), учреждения социально-трудовой реабилитации лиц без определенного места жительства и занятий (2 организации), прочие учреждения социального обслуживания (2 организации). *см. Приложение 1.*

Методика разработана на основании:приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;приказа Правительства Калининградской области от 18 апреля 2014 г N 157 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

Система показателей и критериев разработана на основе показателей, утвержденных приказом Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н.

Определение критериев и показателей независимой оценки

За основу были приняты показатели и критерии, изложенные в приказе Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н, в которые была внесена корректировка. Например, в Подкритерий 2.1.2: «оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения» было добавлено: «внутреннее обустройство помещения (пандусы, лифты, пороги, поручни, ширина дверного проема)». Из системы показателей и критериев были исключены некоторые подкритерии. Например,подкритерий: «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», так как на портале на момент проведения оценки отсутствовала информация о оцениваемых организациях.

Для учета различных форм обслуживания при проведении независимой оценки выделены универсальные показатели, критерии и подкритерии, подходящие для любых организаций, а также вариативные учитывающие

следующие формы обслуживания - стационарное, полустационарное, надомное, нестационарное.*См. Приложение 2.*

Описание системы подсчета результатов

Проработана система подсчета интегральной оценки организации.

Она разделена на две части:

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

1) Для каждого учреждениясподбирается система оценки по универсальным показателям/критериям/подкритериям, и дополнительно по показателям/критериям/подкритериям из вариативной части согласно форме обслуживания.

2) Подсчитывается суммарный вес подкритериев/критериев/показателей из универсальной и вариативной части - максимально возможная оценка учреждения (Q_{max}).

3) Определяется инструментарий для сбора первичной информации согласнокатегориям получателей социальных услуг и формам обслуживания организации.

4) Проводится сбор первичной информации.

2. Обработка данных:

1) Подсчитывается реальная оценка организации (Q_{real}) по критериям и подкритериям собрав информацию по соответствующим элементам инструмента. Обработка первичной информации проводится в 100-бальной системе согласно *Приложению 2.*

2) Далее производится пересчет полученной оценки в 10-бальную для составления рейтинга.Для получения 10-бальной оценки реальную оценку организации(Q_{real}) делим на максимально возможную(Q_{max}) и умножаем на 10.

Результаты реализации 2-го подготовительного этапа:

На подготовительном этапе определены методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение,

структурированное интервью, анкетирование, фокус-группы и определено соответствие для каждого критерия и подкритерия. с*м. Приложение 3.*

- Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации, через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации (по телефону и e-mail).
- Экспертная оценка – непосредственная (с выездом) оценка экспертом организации социального обслуживания – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды. Особенно важным это источник становиться в случае оценки организаций, клиентами которых являются недееспособные граждане либо малолетние дети, которые не могут дать вербальную обратную связь через анкетирование или интервью.
- Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты для взрослых клиентов, детей, сотрудников организаций.
- Фокус-группа – групповой структурированный опрос клиентов организаций социального обслуживания по показателям и критериям предусмотренной независимой оценкой.

Разработаны анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (отдельно для детей и взрослых) и анкета для сотрудников. Для учета особенностей различный категорий клиентов и форм обслуживания организаций социального обслуживания вопросы анкет разделили на две части: базовая – для всех категорий и вариативная – учитывающая особенности. *См. Приложение 4.*

Также была разработана форма дистанционного мониторинга информации*см. Приложение 5*, а также бланки отчетов экспертов. с*м. Приложение 6* и бланк наблюдения *см. Приложение 7.*

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих были рассмотрены стратегии поведения

с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д. Для осуществления сбора первичной информации были привлечены слушатели профессиональной переподготовки по направлению «Государственное и муниципальное управление» Западного филиала РАНХиГС.

На этапе **сбора первичной информации:** проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг, фокус-группы; проанализирована информация на официальных сайтах; рассмотреныдругие источники информации о качестве работы учреждения; составлены отчеты, по независимой оценке, качества работы учреждения;

Пример отчета дистанционного мониторинга:

№ п/п	Организация	Максим. кол-во баллов **7,75**
Стационарные учреждения социального обслуживания		
1	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	**1,0**
2	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	**4,8**
3	ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	**4,5**
4	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	**0,0**
5	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	**2,5**
6	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	**2,0**
7	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**5,8**
8	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	**2,8**
9	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	**1,0**
10	ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Надежда»	**2,5**
11	ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат»	**2,5**
12	ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**4,8**
13	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	**2,8**
Учреждения социально-трудовой реабилитации лиц без определенного места жительства и занятий		
1	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	**2,5**
2	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»	**0,0**
Нестационарные учреждения социального обслуживания		
1	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	**4,3**

2	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	**5,8**
3	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гурьевском городском округе»	**6,1**
4	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе»	**6,5**
5	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском районе»	**6,3**
6	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Правдинском районе»	**4,5**
7	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском городском округе»	**4,8**
8	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черняховском муниципальном районе»	**6,3**
9	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Полесском городском округе»	**2,7**
10	МУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»	**5,3**
11	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Пионерском городском округе»	**5,9**
12	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	**3,0**
13	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Нестеровском районе»	**3,0**
14	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Славском муниципальном районе»	**3,0**
15	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Озерском городском округе»	**7,6**
16	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Янтарном городском округе»	**3,0**
17	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском районе»	**3,8**
18	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Багратионовском муниципальном районе»	**3,8**
19	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе»	**6,3**
20	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском муниципальном районе»	**6,3**
21	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	**3,1**
22	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Ладушкинском городском округе»	**3,8**
Реабилитационные центры для инвалидов		
1	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	**5,5**
2	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	**2,5**
3	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	**2,5**
4	ГБСУСОКО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов	**2,8**

	«Новые горизонты»	
5	ГАУКО «Дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	**2,5**
6	ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Аистенок»	**2,8**
7	ГБСОКОПОО «Советский техникум-интернат»	**2,5**
Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей		
1	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	**0,0**
2	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	**2,5**
3	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	**2,5**
4	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	**2,5**
5	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Эдельвейс»	**2,8**
6	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	**2,8**
7	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	**3,0**
1	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	**2,5**
2	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин»	**2,5**
3	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	**2,5**
4	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Островок надежды»	**2,5**
5	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям»	**2,5**
6	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	**5,0**
7	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона»	**5,0**
8	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»	**2,5**
9	ГАУКО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	**5,0**
Прочие учреждения социального обслуживания		
1	ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	**5,5**
2	ГБУСО «Дом ветеранов»	**3,8**

В результате анализа полученных данных, мы выявили ряд достоинств сайтов таких организаций как ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта», ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат», ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат», ГБСУСО КО

«Громовскийпсихоневрологический интернат», ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий», МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде», ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок», ГАУКО «Дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна», ГБСОКОПОО «Советский техникум-интернат», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Островок надежды», ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»

Достоинства:

1. Сайт понятен, читабелен;
2. Удобен в навигации;
3. Структурирован;
4. Отвечает на вопросы посетителей сайта;
5. Представлена полная информация о назначении организации, видах предоставляемых услуг:

В МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе» очень активная группа в контакте – оперативно ответила по эл. почте, освещает последние события, анонсы мероприятий

Наряду с достоинствами были выявлены следующие недостатки: отсутствие сайта в принципе – Комплексные центры (кроме комплексного центра в Калининграде), плохая навигация и отсутствие поиска по сайту (ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава», ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Надежда»).

Сайты не активны в следующих организациях:ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба», ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр», ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс», МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском

городском округе», ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок», ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток».

Рекомендации:

1. Активировать сайты.
2. Создать сайты.
3. Создать версии сайтов для слабовидящих.
4. Разработать и разместить на сайте форму для обращения граждан.
5. Указать адреса электронной почты.
6. Создать группы в социальных сетях.

Результатом 4-го этапа стало составление рейтинга учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества.

РЕЙТИНГ

учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Наименование организации	Балл макс. 10
1.	ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	7,57
2.	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	7,42
3.	ГБСУСО КО «Центр социальной реабилитации наркозависимых «Большая поляна»	7,37
4.	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	7,12
5.	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	6,56
6.	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	6,44
7.	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	6,14
8.	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,13
9.	ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,13
10.	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	5,82
11.	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	5,75
12.	ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат»	5,49
13.	ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Надежда»	5,05

РЕЙТИНГ
реабилитационных центров для инвалидов, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Наименование организации	Балл макс. 10
1.	ГАУКО «Дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	7,67
2.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	7,37
3.	ГБСУСОКО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	6,75
4.	ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Аистенок»	6,61
5.	ГБСОКОПОО «Советский техникум-интернат»	6,51
6.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»г.Советск	6,17
7.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	5,82

РЕЙТИНГ
специализированных учреждений обслуживания семьи и детей, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Наименование организации	Балл макс.10
1.	ГАУКО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	7,57
2.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона»	6,98
3.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	6,92
4.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Островок надежды»	6,13
5.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	6,02
6.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин»	5,83
7.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»	5,8
8.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям»	5,46
9.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	5,32

РЕЙТИНГ
центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Название организации	Балл макс. 10
1.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения	6,97

	родителей, «Наш дом»	
2.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	6,25
3.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	6,12
4.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	6,12
5.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	5,86
6.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	5,07
7.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Эдельвейс»	4,81

РЕЙТИНГ
учреждений социально-трудовой реабилитации лиц без определенного места жительства и занятий, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Название организации	Балл макс. 10
1.	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	6,2
2.	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»	5,8

РЕЙТИНГ
учреждений нестационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Название организации	Балл макс. 10
1.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	7,5
2.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гурьевском городском округе»	7,4
3.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Озерском городском округе»	7,2
4.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском районе»	6,9
5.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	6,8
6.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Пионерском городском округе»	6,6
7.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском городском округе»	6,5

8.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском районе»	6,2
9.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Полесском городском округе»	6,1
10.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Правдинском районе»	6
11.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черняховском муниципальном районе».	5,9
12.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе»	5,8
13.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Багратионовском муниципальном районе»	5,3
14.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Ладушкинском городском округе»	4,7
15.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	4,5
16.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	4,4
17.	МУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»	4
18.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Славском муниципальном районе»	3,8
19.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе»	3,7
20.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском муниципальном районе»	3,7
21.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Нестеровском районе»	3
22.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Янтарном городском округе»	2,8

РЕЙТИНГ
прочих учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Рейтинг	Название организации	Балл макс. 10
1.	ГБУСО «Дом ветеранов»	7,2
2.	ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	6,5

Результаты реализации проекта показали очень высокий уровень качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению Калининградской области.

Результаты независимой оценки качества позволили выявить сильные стороны деятельности учреждений социального обслуживания, например,

- разнообразные виды досуга для клиентов социальных организаций («Большаковский психоневрологический интернат», «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта», «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»);

- материально-техническое оборудование помещений («Советский психоневрологический интернат», «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона»);

- организации оснащены видеонаблюдением («Психоневрологический интернат «Надежда»);

- спокойная домашняя обстановка, благоприятный эмоциональный фон («Областной кризисный центр помощи женщинам», «Центр социальной помощи семье и детям»«Доверие», «Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин;

- организация детского досуга (лагеря, выездные мероприятия: «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Росток»);

- постинтернатное сопровождение воспитанников детских центров («Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин);

- школа приёмного родителя («Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин», «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»);

- наличие собственных микроавтобусов в организациях (Социальный приют для детей и подростков г. Калининграда, «Большаковский психоневрологический интернат».

Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания:

- доступность оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья; (не все помещения оборудованы для лиц с нарушениями зрения и слуха, маломобильных групп населения («Большаковский психоневрологический интернат», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», «Росток», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»«Надежда», «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»)

- информированность населения и специалистов о деятельности учреждения (ГБСУСОКО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»);

- недостаток жилых площадей (маленькие комнаты для проживания клиентов и проведения занятий («Большаковский психоневрологический интернат», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям»«Доверие»))

- профилактика синдрома эмоционального выгорания (организации, работающие со сложной категорией клиентов);

- обеспечение высококвалифицированными специалистами(«Психоневрологический интернат «Надежда»);

- отсутствие специализированных кабинетов (кабинетов психологической разгрузки («Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Аистенок»), спортивные площадки (ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», «Теплый дом») и др.;)

- требуется ремонт подъездных путей («Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» и др.);

- повышение квалификации персонала (многие сотрудники высказывают потребность в повышении квалификации («Психоневрологический интернат «Надежда», «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Перечень учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

№ п.п.	Учреждение	Тип
1.	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	Стационарные учреждения социального обслуживания
2.	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	
3.	ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	
4.	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	
5.	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	
6.	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	
7.	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
8.	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	
9.	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	
10.	ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Надежда»	
11.	ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат»	
12.	ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
13.	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	
14.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	Реабилитационные центры для инвалидов
15.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	
16.	ГБУСОКО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	
17.	ГБСУСОКО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	
18.	ГАУКО «Дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	
19.	ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Аистенок»	
20.	ГБСОКОПОО «Советский техникум-интернат»	
21.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	Нестационарные учреждения социального обслуживания
22.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	
23.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гурьевском городском округе»	
24.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе»	

25.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском районе»	
26.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Правдинском районе»	
27.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском городском округе»	
28.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черняховском муниципальном районе».	
29.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Полесском городском округе»	
30.	МУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»	
31.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Пионерском городском округе»	
32.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе»	
33.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Нестеровском районе»	
34.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Славском муниципальном районе»	
35.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Озерском городском округе»	
36.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Янтарном городском округе»	
37.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском районе»	
38.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Багратионовском муниципальном районе»	
39.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе»	
40.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском муниципальном районе»	
41.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	
42.	МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Ладушкинском городском округе»	
43.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей
44.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	
45.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	
46.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	
47.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Эдельвейс»	

48.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	
49.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	
50.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	Специализированные учреждения обслуживания семьи и детей
51.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин»	
52.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	
53.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков «Островок надежды»	
54.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям»	
55.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	
56.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона»	
57.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»	
58.	ГАУКО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	
59.	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	Учреждения социально-трудовой реабилитации лиц без определенного места жительства и занятий
60.	ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»	
61.	ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	Прочие учреждения социального обслуживания
62.	ГБУСО «Дом ветеранов»	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Перечень показателей, критериев, подкритериев, их вес и их применение к организациям различных форм обслуживания

№ п/п	Показатели и критерии	Применение при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Макс. балл
1.	**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**		**10 из 100 (макс)**
1.1.	*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»):*		***4***
1.1.1.	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»	универсальный	2
1.1.2.	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	универсальный	2
1.2.	*Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению*	***универсальный***	***0,5***
1.3.	*Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):*		***1***
1.3.1.	телефон	универсальный	0,5

1.3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	универсальный	0,5
1.4.	*Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:*		***4***
1.4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	универсальный	2
1.4.2.	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	универсальный	2
1.5.	*Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:*		***0,5***
1.5.1.	лично в организацию социального обслуживания	универсальный	0,25
1.5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	универсальный	0,25
2.	**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**		**20 из 100 (макс)**
2.1	*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:*		***4***
2.1.1.	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)	универсальный	1
2.1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения, внутреннее обустройство помещения (пандусы, лифты, пороги, поручни, ширина дверного проема)	универсальный	*2*
2.1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	универсальный	*0,5*
2.1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	универсальный	0,5
2.2.	*Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных*	***универсальный***	***4***

2.3.	*Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания*	***универсальный***	***4***
2.4.	*Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг*	***универсальный***	***4***
2.5.	*Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных*	***универсальный***	***4***
3.	**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**		**5 из 100 (макс)**
3.1.	*Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных*	*полустационар, надомная форма обслуживания*	*3*
3.2.	*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)*	*полустационар, надомная форма обслуживания*	*2*
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		10 из 100 (макс)
4.1	*Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных*	*универсальный*	*3*
4.2	*Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных*	*универсальный*	*4*
4.3	*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*	*универсальный*	*3*
5.	**Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**		**55 из 100 (макс)**
5.1.	*Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных*	***универсальный***	***4***

5.2.	*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:*		***42***
5.2.1.	жилым помещением	стационар	*4*
5.2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	универсальный	*4*
5.2.3.	питанием	стационар	4
5.2.4.	мебелью, мягким инвентарем	универсальный	*3*
5.2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	стационар, полустационар, надомная форма обслуживания	*4*
5.2.6	хранением личных вещей	стационар	*3*
5.2.7.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	универсальный	3
5.2.8.	порядком оплаты социальных услуг	универсальный	3
5.2.9	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	универсальный	3
5.2.10.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	стационар	3
5.2.11.	периодичностью прихода социальных работников на дом	надомная форма обслуживания	3
5.2.12.	оперативностью решения вопросов	универсальный	5
5.3.	*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных*	*стационар, полустационар*	*2*
5.4.	*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)*	*универсальный*	*2*
5.5.	*Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных*	*универсальный*	*5*

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Перечень соответствия показателей, критериев, подкритериев и методов сбора первичной информации

№п/п	Показатели	Методы сбора информации
1.	**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**	
1.1.	***Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):***	
1.1.1.	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»	Дистанционный мониторинг
1.1.2.	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	Экспертная оценка
1.2.	*Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению*	*Дистанционный мониторинг*
1.3.	*Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):*	
1.3.1.	телефон	Дистанционный мониторинг
1.3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
1.4.	*Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:*	
1.4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Дистанционный мониторинг
1.4.2.	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	Дистанционный мониторинг

1.5.	*Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:*	
1.5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Экспертная оценка
1.5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
2.	**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**	
2.1	*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:*	
2.1.1.	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)	Экспертная оценка
2.1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения, внутреннее обустройство помещения (пандусы, лифты, пороги, поручни, ширина дверного проема)	Экспертная оценка
2.1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Экспертная оценка
2.1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Экспертная оценка
2.2.	*Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью,*
2.3.	*Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания*	*Протокол*
2.4.	*Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг*	*Анкетирование, экспертная оценка*
2.5.	*Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
3.	**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**	
3.1.	*Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью*
3.2.	*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)*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью*

4.	**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**	
4.1	*Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
4.2	*Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
4.3	*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*	*Анкетирование, экспертная оценка*
5.	**Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**	
5.1.	*Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
5.2.	*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
5.2.1.	жилым помещением	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.3.	питанием	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка

5.2.6	хранением личных вещей	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.7.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.8.	порядком оплаты социальных услуг	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.9	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.10.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.11.	периодичностью прихода социальных работников на дом	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.2.12.	оперативностью решения вопросов	Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка
5.3.	*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных*	*Анкетирование, фокус-группа, структурированное интервью, экспертная оценка*
5.4.	*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)*	*Экспертная оценка*

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Базовая и вариативная части вопросов анкет

	Анкета для клиента	Анкета для сотрудника	Анкета для несовершеннолетнего клиента
Базовая часть			
	1. Как Вы оцениваете полноту и актуальность информации о социальной организации, размещенной на официальном сайте, в сети Интернет, информационных стендах учреждения? 2. Как Вы оцениваете комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья? 3. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена? 4. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания? 5. Как Вы оцениваете компетентность персонала (профессиональную грамотность) при предоставлении Вам услуг? 6. Как Вы оцениваете качество групповых мероприятий	1. Соответствует ли Ваше образование занимаемой должности? 2. Считаете ли в необходимым (пол повышение квалификации? 3. Проходили ли Вы повышение квалификации? Если да, то укажите примерный год последнего обучения. 4. Считаете ли Вы сотрудников организации профессионально компетентными? 5. Насколько удобен график Вашей работы для клиентов организации? 6. Сформулируйте основную цель деятельности Вашей организации. 7. Используете ли Вы в работе с клиентами современные технологии? 8. В какой мере учитываются индивидуальные потребности клиентов? 9. Поступают ли жалобы на обслуживание клиентов в Вашей	1. Красивое здание у организации и территория вокруг него? 2. Хорошо ли к тебе относятся люди, которые работают здесь? 3. Когда ты просишь о помощи работников организации, они всегда могут тебе помочь? 4. Твоя жизнь стала лучше здесь? 5. Есть ли у тебя возможность позвонить по телефону доверия? 6. Ты можешь обратиться за помощью к кому-нибудь из сотрудников? 7. Нравится ли тебе участвовать в групповых мероприятиях, организованных учреждением (праздники, спортивные мероприятия)? 8. Ты бы посоветовал это учреждение ребятам, которые оказались в такой же ситуации, как и ты? 9. Напиши, для чего, по твоему мнению, создана эта организация, чем она помогают людям?

	(оздоровительных, досуговых)? 7. Как Вы оцениваете результат оказания социальных услуг в учреждении? 8. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (конфиденциальность, оплата услуг, оперативность решения вопросов). 9. Достаточно ли специалистов в организации, оказывающих социальные услуги? 10. Будете ли Вы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию? 11. Ваши предложения, замечания по улучшению оказания социальных услуг в организации.	организации? 10. Оцените по 5-бальной доступность услуг Вашей организац клиентов, в том числе с ограниче возможностями здоровья? 11. Что, по Вашему мнению, препя доступности социальных услуг в организации? 12. Деятельность по социальному обслуживанию, которая осуществляется Вашей организацией, в большинстве случаев достигает поставленных целей? 13. Есть ли четкие критерии качества работы Вашей организации 14. Какое значение имеет мнение клиентов в Вашей работе? 15. В коллективе орган обсуждаются вопросы улу обслуживания клиентов? 16. Ваше место работы оборудо позволяет вам комфортно работать? 17. Вы получаете за свою адекватную зарплату? 18. По каким причинам выбрали работу? 19. На сколько вы удовлетворены работой (по 5-балльной шкале)? 20. Существует что-нибудь, что вам мешает на работе и что вы бы хотели изменить?	

Вариативная часть			
Не стационарные организации	1. Как Вы оцениваете сроки предоставления государственной услуги? 2. Оцените, пожалуйста, время ожидания в очереди при получении услуги. 3. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (приход социального работника на дом).	1. Как Вы оцениваете сроки предоставления государственной услуги клиентам Вашей социальной организации? 2. Оцените, пожалуйста, время ожидания клиентами в очереди при получении услуги.	1. Ты (твои родители) ждете своей очереди при обращении в организацию по какому-либо вопросу?
Стационарные организации	1. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (жилищные условия, питание, хранение личных вещей, посещение родственниками в социальном учреждении, оборудование для предоставления социальных услуг, оказание гигиенических услуг, мебель, санитарное содержание помещений).		1. Когда тебе становится что-нибудь нужно (одежда, ручки, карандаши и др.) как быстро ты это получаешь? 2. Нравится тебе то место, где ты живешь? 3. Пользуешься ли ты каким-либо оборудованием в организации (специальные кабинеты, устройства, приспособления)? 4. Хорошо ли тебя кормят? 5. Нравится ли тебе мебель в организации? 6. Нравится ли тебе гигиенические услуги в организации? (Уход за волосами, уборка туалетов и др.)? 7. Нравится ли тебе гигиенические услуги в организации? (Уход за волосами, уборка туалетов и др.)? 8. Ты доволен(на) санитарными условиями проживания (чистота и порядок в помещении и на территории

			организации)? 9. Удобно ли твоим родным и знакомым приходить к тебе в гости в организацию?
Реабилитационные центры	1. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (жилищные условия, питание, хранение личных вещей, посещение родственниками в социальном учреждении, оборудование для предоставления социальных услуг, оказание гигиенических услуг, мебель, санитарное содержание помещений). 2. Чувствуете ли Вы в себе силы вернуться к активной социальной жизни в обществе? 3. Какую социальную помощь Вы получили от данной организации социального обслуживания?	1. Занимаетесь ли Вы профилактической работой? Если да, то в какой мере Ваша работа носит профилактический характер? 2. Есть ли в Вашей практике клиенты, которые перестали нуждаться в социальной помощи после обращения в вашу организацию? 3. Как Вы считаете, Ваши к чувствуют в себе силы вернут активной социальной жизни в общес	
Организации по работе с пожилыми людьми	1. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (жилищные условия, питание, хранение личных вещей, посещение родственниками в социальном учреждении, оборудование для предоставления социальных услуг, оказание гигиенических услуг, мебель, санитарное содержание помещений). 2. Чувствуете ли Вы себя одиноко, находясь в социальной организации? 3. Есть ли у вас свободное время?	1. Как Вы считаете, как чувствуют себя клиенты, находясь в Вашей социальной организации?	-

Организации по работе с семьей и детьми	1. Как Вы оцениваете условия предоставления социальных услуг? (конфиденциальность, санитарное содержание помещений, приход социального работника на дом, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, порядок оплаты социальных услуг). 2. Какую социальную помощь Вы получили от данной организации социального обслуживания? 3. Как Вы оцениваете сроки предоставления государственной услуги? 4. Оцените, пожалуйста, время ожидания в очереди при получении услуги.	1. Есть ли в Вашей практике клиенты, которые перестали нуждаться в социальной помощи после обращения в вашу организацию? 2. Занимаетесь ли Вы профилактической работой? Если да, то в какой мере Ваша работа носит профилактический характер?	1. Ты (твои родители) ждете своей очереди при обращении в организацию по какому-либо вопросу? 2. Пользуешься ли ты каким-либо оборудованием в организации (специальные кабинеты, устройства, приспособления)?
Организации социально-трудовой реабилитации и адаптации	1. Чувствуете ли Вы в себе силы вернуться к активной социальной жизни в обществе? 2. Какую социальную помощь Вы получили от данной организации социального обслуживания?	1. Занимаетесь ли Вы профилактической работой? Если да, то в какой мере Ваша работа носит профилактический характер? 2. Есть ли в Вашей практике клиенты, которые перестали нуждаться в социальной помощи после обращения в вашу организацию? 3. Как Вы считаете, Ваши клиенты чувствуют в себе силы вернуться к активной социальной жизни в обществе?	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Форма дистанционного мониторинга информации

				1. 1. 1.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»					**1.2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению**	**1.3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)**			**1. 4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:**			**1.5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:**		**ВСЕГО:**
	Организация	**Ссылка на сайт**	**Комментарии по сайту(навигация, «читабельность», удобство восприятия и д.р.**	Дата гос. регистрации, учредитель (учредители), место нахождения, филиалах (при их наличии), режим, график работы.	Структура и органы управления организации социального обслуживания-	Виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифах на социальные услуги	Количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	**ИТОГО:**		Телефон	Эл. Почта	**ИТОГО:**	Обращение по телефону. Корректный, полный, вежливый ответ - 2 балла. Недостаток информации / корректности - 1 балл. Непредоставление информации - 0 баллов.	Обращение по эл. почте. Ответ в течение суток, полный, понятый, корректный - 2 балла. Ответ в течение 3-х дней/не достаточно полный, корректный - 1 балл. Ожидание ответа более 3-х дней - 0 баллов.	**ИТОГО:**	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	**ИТОГО:**	
№ п/п	**Максимальный балл**			0,5	0,5	0,5	0,5	**2**	**0,5**	0,5	0,5	**1**	**2**	**2**	**4**	0,25	**0,25**	**7,75**
1	Учреждение 1																	
2	Учреждение 2																	
3	Учреждение 3																	

ПРИЛОЖЕНИЕ 6.

Протокол эксперта

_____(далее – организация)

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл	Балл, выставленный экспертом в результате оценки
1	Открытость и доступность информации об организации		
1.1.2а	Наличие на здании организации таблички, содержащей:	наименование организации (0.2 балла); организационно-правовую форму создания организации, форму собственности организации (0.1 балла); - режим работы (0.1 балла).	
1.1.2 б	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения:	- наименование и место расположения в здании организации ее структурных подразделений (0.1 балла); - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание (0.4 балла); - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией (0.4 балла) - образцы заполнения документов для получения услуг (0.4 балла);	
1.1.2в	Наличие информационных буклетов (проспектов и других информационных бумажных носителей) о деятельности организации, видах оказываемых ею услуг	0,3 балла	
1.5.1	наличие жалобной книги	0,25 балла	
5.4	Количество жалоб на качество услуг в течение года (на 100 человек)	Максимально - 2 балла	
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации, время ожидания в очереди при получении услуг		
2.1.1	«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 балл	
2.1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для	Всего: 2 балла	

	маломобильных групп населения,	пандусы, лифты (0.5 балла); ширина дверного проема (.5 балла); пороги (0.5 балла) поручни (0.5 балла)	
2.1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0.5 балла	
2.1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0,5 балла	
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	4 балла (максимально) минимальное (1 балл), удовлетворительное (2 балла), хорошее (3 балла), максимальное соответствие (4 балла)	
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	4 балла (максимально) 1-30% укомплектованности (1) 2-50% укомплектованности (2) 3- 75% укомплектованности (3) 4-100% укомплектованности (4)	
3	Санитарно-гигиеническое состояние помещения	3 балла (максимально) минимальное (1 балл), удовлетворительное (2 балла), хорошее (3 балла),	

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

Дата проведения оценки Подпись

Ф.И.О._____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.

Протокол наблюдения за недееспособным

Организация: _____

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл	Балл, выставленный экспертом в результате оценки
4.1.. -4.2.	Взаимодействие со специалистами (макс. 7 балов)		
	Эмоциональная реакция (от 1 до 4)	мимика, жесты	
	Поведенческая реакция (от 1 до 3)	движения	
5.2.	Состояние клиентов (макс. 42)		
	Физическое состояние (от 1 до 10)	Внешнее отражение здоровья, одежда, чистота тела и др. Могут добавляться собственные замечания.	
	Эмоциональное (от 1 до 10)	мимика, жесты, настроение	
	Поведение (от 1 до 12) (в том числе включенность в процесс организованного отдыха, совместную деятельность и процесс жизнедеятельности)	дружелюбие - агрессия	
	Условия проживания (от 1 до 10)	Состояние личной комнаты, качество мебели и др. Могут добавляться собственные замечания.	

Дата проведения: ФИО: