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

_____ А.В. Бодак

Техническое задание
на оказание услуг по проведению мониторинга деятельности организаций социального обслуживания в рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

п/п№	Параметрытребований к услугам	Конкретные требования к услугам, указываемые государственным заказчиком
1.	**Наименованиеза купаемыхуслуг**	Проведение мониторинга деятельности организаций социального обслуживанияв рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (далее – мониторинг)
2.	**Местооказанияуслуг**	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 22 муниципальных образования, 52 организации социального обслуживания согласно утвержденному Общественным советом при Депсоцразвития Югры Перечню государственных организаций Ханты-Мансийского автономного округа Югры для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания (приложение 1 к Техническому заданию) в 2016 году (далее – перечень)
3.	**Цели использования результатов услуг**	– предоставление получателям социальных услуг информации 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; – определениесоответствия качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания нормативным требованиями принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности
4.	**Видызакупаемых услуг**	1. Составление и согласование с заказчиком плана исполнения мониторинга с указанием перечня мероприятий и сроков их исполнения. 2. Определение соответствия нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций.

		3. Проведение телефонных опросов получателей услуг о степени их удовлетворенности деятельностью организаций социального обслуживания в соответствии с показателями, утвержденными приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2). 4. Проведение потребительских экспериментов с целью определения результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информациив соответствии с приказом Минтруда России №995от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания». 5. Сбор информации для определения значений показателей, утвержденных приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2), в каждой организации социального обслуживания согласно перечню, обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными из апробированных или вновь разработанными методиками. 6. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации. 7. Систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания. 8. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг 9. Оценка соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям. 10. Проведение анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживанияи формирование рейтингов организаций социального обслуживанияпо формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, всего 6 рейтингов: – 3 рейтинга на основе результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан (по стационарной форме обслуживания, полустационарной форме обслуживания, надомной форме обслуживания); – 2 рейтинга на основе актов оценки качества работы

		государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (социальное обслуживание семьи и детей, социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов); – сводный рейтинг организаций социального обслуживания. 11. Разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживаниядля каждойорганизации, участвовавшей в независимой оценке, а также предложений по проведению независимой оценки. 12. Подготовка отчета и доклада о результатах независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания для общественного обсуждения
5.	**Общие требования к оказанию услуг**	Основной **целью**мониторингаявляется выявление положительных сторон в деятельностиорганизаций социального обслуживания, выявлениеорганизаций с наиболее высоким уровнем качества предоставляемых услуг в целом, и уровнем качества услуг по отдельным показателям. **Задачи:** 1. Изучить утвержденные Общественным Советом при Депсоцразвития Югры, порядок и методику проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре,формы для заполнения итоговых массивов данных и отчетные формы для предоставления информации. 2. Составить и согласовать с заказчиком план исполнения мониторинга с указанием перечня мероприятий и сроков их исполнения. Срок исполнения – 2 дня после подписания договора на проведение мониторинга. Результат – согласованный с заказчиком план. 3. Определить соответствие нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций.Результат – аналитический отчет.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 4. Осуществить телефонные опросы получателей услуг о степени их удовлетворенности деятельностью организаций социального обслуживания в соответствии с показателями, утвержденными приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2),(не менее 10 человек по каждой форме обслуживания от каждойорганизации согласно перечню – всего не менее 1560 человек). Результат – заполненные рабочие карты по каждойорганизации и сводные таблицы в формате Excel и Word в соответствии с методикой

		проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 5. Провести потребительские эксперименты с целью определения результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (не менее 5 обращений по телефону и 5 обращений по электронной почте или с использованием электронных сервисов на сайте организации в сети «Интернет» в каждую организацию согласно перечню) в соответствии с приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».Результат – заполненные рабочие карты по каждойорганизации и сводные таблицы в формате Excel и Word в соответствии с методикой проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 6. Сбор информации для определения значений показателей, утвержденных приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры, в каждом муниципальном образовании автономного округа и каждой организации согласно Перечню, обработка в соответствии с методикой проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре(результаты очного анкетирования – не менее 30 % обслуженных получателей услуг в каждой организации социального обслуживания согласно перечню за 1 полугодие 2016 года, результаты дистанционного (на сайтах организаций) анкетирования – для каждой организации социального обслуживания согласно перечню; рабочие карты по определению значений показателей независимой оценки – не менее 500 шт.). Результат – заполненные итоговые массивы данныхпо каждой организации социального обслуживания согласно перечню и сводные таблицы в формате Excel и Word в соответствии с методикой проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре и приложению 3 к Техническому заданию.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 7. Систематизировать выявленные проблемы деятельности организаций социального обслуживания, выявить территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания.Результат – аналитический отчет, содержащий перечень выявленных проблем деятельности с

		указанием конкретных организаций социального обслуживания;анализ территориальных и иных особенности исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания в сравнении с предоставленными заказчиком итогами независимой оценки 2015 г. Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 8. Провестикачественный и количественный анализ и оценку работы организаций социального обслуживания в разрезе показателей, утвержденных приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2), включающий степень удовлетворенности качеством оказанных услуг в разрезе для каждойорганизации социального обслуживания согласно перечню, оценку соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям, определить долю выполненного норматива для каждойорганизации в разрезе каждого показателя и по основным пяти блокам показателей, замечания и положительные результаты по деятельности организаций и др. Результат – заполненные сводные таблицы в формате Excel, аналитический отчет в формате Word.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 9. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг. Результат – аналитический отчет в формате Word.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 10. Рассчитать интегральные оценки качества работы организаций социального обслуживания по каждому показателю и организации с указанием доли выполнения от норматива. Результат – интегральные оценки качества работы организаций социального обслуживания по каждому показателю и организации. Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 11. Сформировать рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, всего 6 рейтингов (по форме утвержденной Общественным Советом при Депсоцразвития Югры) с указанием доли выполнения от норматива: – 3 рейтинга организаций по форме обслуживания (стационарная, полустационарная, надомная формы обслуживания) – на основе результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан 2 рейтинга организаций, оказывающих социальные услуги различным категориям граждан (социальное обслуживание семьи и детей, социальное обслуживание

		граждан пожилого возраста и инвалидов) – на основе рабочих карт, результатов очного и дистанционного (на сайте организаций) анкетирования; – сводный рейтинг организаций социального обслуживания. Формирование рейтингов осуществляется согласно приложения к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 декабря 2014 г. № 995 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания». Результат – рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 11. Разработать предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждойорганизации и предложения по проведению независимой оценки в сфере социального обслуживания. Результат – сформулированные предложения по улучшению качества работы для каждого учреждения в одном Word-документе по форме, утвержденной Общественным Советом при Депсоцразвития Югры. Предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждой организации сформулировать в соответствии с представленной формой заказчиком, по проведению независимой оценки в сфере социального обслуживания в свободной форме.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 12. Подготовить итоговый отчет, включающий: – перечень нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки; – описание методики проведения, методов сбора информации и инструментария независимой оценки и форм отчетности; – общее количество участников независимой оценки в разрезе каждой экспертной группы; – количество предоставленных материалов; – количество опрошенных получателей услуг в ходе телефонного опроса, очного и дистанционного (на сайтах организаций) анкетирования в разрезе каждого учреждения; – итоговые массивы данных по каждой организации социального обслуживания согласно перечню и сводные таблицы в формате Excel и Word (приложение 3 к Техническому заданию), рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан; – аналитический обзор рейтингов организаций

		социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан с описанием методики их составления; – анализ и оценку качества работы организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан с указанием лучших организаций по результатам мониторинга; – систематизацию выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания; – сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров; – выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания; – анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей в сравнении с результатами независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания 2015 года – выводы по итогам независимой оценки и по её проведению; – предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждой организации, по итогам независимой оценки и по её проведению. Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. 12. Подготовить публичный доклад и мультимедийную презентацию для публичного доклада на основании итогового отчета.Результат – доклад в формате Word, объём не более 30 страниц, презентация в формате PowerPoint, объёмне более 20 слайдов.Срок исполнения – в соответствии с планом исполнения мониторинга. Мониторинг деятельности организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в рамках независимой оценке качества работы организаций социального обслуживания, осуществляется в соответствии с разработанным и согласованным с заказчиком планом его проведения с указанием сроков его исполнения и предоставления информации заказчику. При проведении мониторинга деятельности организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в рамках независимой оценке качества работы организаций социального обслуживания, организация-оператор обязана соблюдать конфиденциальность переданной информации в соответствии с Федеральным законом РФ N 152-ФЗ «О персональных данных (защита персональных данных)».

		Для решения поставленных задач необходимо использовать комплекс взаимосвязанных методови технологий, включающий: – общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, системный подход, прогнозирование); – частнонаучные методы, представленные методами социологического исследования, в числе которых метод статистического анализа, а также потребительский эксперимент
13.	**Порядок (последовательность, этапы и сроки исполнения) оказания услуг**	Этапы: **1 этап:** подготовительный: 1. Изучение утвержденных Общественным Советом при Депсоцразвития Югры порядка и методики проведения независимой оценки вХанты-Мансийском автономном округе – Югре, форм для заполнения итоговых массивов данных и отчетные формы для предоставления информации. 2. Разработка и согласование с заказчиком плана проведения мониторинга деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рамках независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания с указанием сроков исполнения плана и предоставления информации заказчику. Срок исполнения до 30 июля 2016 года. **2 этап:** основной: 3. Определение соответствия нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, региональному законодательству, учету динамики нормативно устанавливаемых значений, оценки параметров и показателей деятельности организаций. 4. Осуществление телефонных опросов получателей услуг о степени их удовлетворенности деятельностью организаций социального обслуживания в соответствии с показателями, утвержденными приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2). 5. Проведение потребительских экспериментов с целью определения результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации в соответствии с приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания». 6. Сбор информации для определения значений показателей, утвержденных приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей,

		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2), обработка в соответствии с методикой проведения независимой оценки в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. 7. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, анализ динамики исследуемых параметров и показателей организаций социального обслуживания. 8. Качественный и количественный анализ и оценка работы организаций социального обслуживания в разрезе показателей, утвержденных приказом Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также 5 дополнительным критериям, утвержденных Общественным советом при Депсоцразвития Югры (приложение 2). 9. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг. 10. Расчет интегральных оценок качества работы организаций социального обслуживания по каждому показателю и организации с указанием доли выполнения от норматива. 11. Формирование рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, всего 6 рейтингов: 3 рейтинга организаций по форме обслуживания (стационарная, полустационарная, надомная формы обслуживания) – на основе результатов анкетирования (телефонного опроса) обслуживаемых граждан; 2 рейтинга организаций, оказывающих социальные услуги различным категориям граждан (социальное обслуживание семьи и детей, социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов) – на основе рабочих карт, результатов очного и дистанционного (на сайте организаций) анкетирования; сводный рейтинг организаций социального обслуживания. 12. Разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания для каждого учреждения и предложения по проведению независимой оценки в сфере социального обслуживания. Срок исполнения до 17 октября 2016 года. **3 этап:** аналитический: 13. Подготовка итогового отчета. 14. Подготовка публичного докладаи мультимедийной презентации к публичному докладу на основании итогового

		отчета Срок исполнения до01 ноября 2016 года.
14.	**Требования по передаче заказчику технических и иных документов по завершению и сдаче услуг**	Итоговый отчет должен содержать текстовое описание всех видов работ, рейтингов организаций социального обслуживания по формам обслуживания и категориям обслуживаемых граждан, сводные таблицы, показатели-диаграммы и пр., а также прилагаемые рабочие материалы. Публичный доклад и мультимедийная презентация для публичного доклада должны содержать таблицы, показатели-диаграммы и текстовый материал. Формы предоставления результатов: научная продукция должна быть предоставлена в печатном виде и на электронном носителе (CD - диск). Кроме отчёта, предоставляются оригиналы инструментов исследования. Бумажный вариант отчета и публичного доклада необходимо сброшюровать и оформить в следующем виде: формат листа А-4, поля: верхнее, нижнее, правое – 2 см, левое – 3 см. Заголовки: шрифт TimesNewRoman - 14, полужирный; основной текст: шрифт TimesNewRoman - 14, таблицы: шрифт TimesNewRoman – 12. Интервал текста – 1,5
15.	**Авторскиеправа**	Авторские права передаются бюджетному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»

Приложение 1 к Техническому заданию

«Согласовано»
Первый заместитель директора
Департамента социального
развития Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
_____И.А.Уварова
«25» 02 2016 года

«Утверждаю»
Председатель
Общественного совета при
Департаменте социального развития
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
_____С.П.Кононенко
«26» 02. 2016 года

Перечень государственных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Ф.И.О. директора учреждения	контактный телефон, адрес электронной почты	примечания
1.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	628162 г. Белоярский, 4 микрорайон, д. 16	Мулюкова Марина Александровна	(34670) 254-17 Kcson_miloserdie@mail.ru	
2.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Альянс»	628140 п.Березово, ул. Сенькина, д. 20	Горбунова Елена Сергеевна	(34674) 222-80 Soc@3ivans.ru	
3.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина»	628486 г. Когалым, ул. Мира, д. 26	Малимон Юрий Викторович	(34667) 502-72 Kompleks2004@inbox.ru	

4.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Фортуна»	628200, Кондинский район, п. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2	Молокова Надежда Вениаминовна	(34677) 329-79 KCSON-FORTUNA@mail.ru	
5.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Виктория»	628672, г. Лангепас, ул. Парковая, д.21/1	Гараева Анна Алексеевна	(34669) 286-20 Ksc07@mail.ru	
6.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония»	628680 г. Мегион, ул. Дружбы, д. 6-а	Комарова Инна Михайловна	(34643) 432-80 garmoniamegion@mail.ru	
7.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита»	628310, г. Нефтеюганск, микрорайон 12, д.24	Зеленский Игорь Иванович	(3463) 202-454 GaidanovaZACHITA@mail.ru	
8.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	628331, Нефтеюганский район, г.п. Пойковский, 3 микрорайон, д. 47	Ким Любовь Яковлевна	(3463) 211-055 Zabota_nr@rambler.ru	
9.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Диалог»	628606, г. Нижневартовск, ул. Менделеева, д.8-а	Кузьменко Ирина Николаевна	(3466) 613-336 dostavka2@nvtel.ru	
10.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	628634, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. Набережная, д. 15	Берновик Виктория Анатольевна	(3466)281-500 I-Iuna71@mail.ru	
11.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Катарсис»	628187 г. Нягань, ул. Интернациональная, д. 9-а	Медведева Виринея Николаевна	(34672) 540-80 katarsys-pr1@yandex.ru	

12.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	628100, пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3	Слободчикова Елена Федоровна	(34678) 213-56 okt-dobrota@mail.ru	
13.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Гелиос»	628381, г. Пыть-Ях, 4 микрорайон, д.3	Храмцова Наталья Ивановна	(3463) 460-940 kcson-gelios@rambler.ru	
14.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»	628464, г. Радужный, 4 микрорайон, д.21	Поляшева Елена Владимировна	(34668) 386-22 KCSO-Nadeghda@mail.ru	
15.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Ирида»	628240, г. Советский, ул. Гастелло, д.10	Прохорова Наталья Александровна	(34675) 340-45 irida_buh@mail.ru	
16.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Городская социальная служба»	628416, г. Сургут, ул. Лермонтова, д.3/1	Чочова Наталья Борисовна	(3462) 522-501 gss_priem@mail.ru	
17.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие»	628450, Сургутский район, п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д.34/1	Соколова Елена Валерьевна	(3462) 740-424 KCSON-Surgut@yandex.ru	
18.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Импульс»	628285, г.Урай, 2 микрорайон, д. 24	Журавлева Надежда Николаевна	(34676) 319-21 impulse@dtsznhmao.ru	
19.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Светлана»	628001, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д.45	Божкова Ирина Владиславовна	(3467) 301-375 office@kcsons.ru	

20.	Комплексный центр социального обслуживания населения «Сфера»	628260, г. Югорск, ул. Толстого, д.8	Добрынкина Венера Николаевна	(34675) 703-39 kcsonsfera@list.ru	
21.	Центр социальной помощи семье и детям «Росток»	628146, Березовский район, п. Игрим, ул. Молодежная, д. 41	Ганина Ирина Викторовна	(34674)325-33 rostok.igrim@rambler.ru	
22.	Центр социальной помощи семье и детям «Веста»	628303, г. Нефтеюганск, микрорайон 6, д.63	Олексин Виктория Николаевна	(3463) 225-566 zentr vesta@mail.ru	
23.	Центр социальной помощи семье и детям «Кардея»	628600, г. Нижневартовск, ул.Омская, д. 64	Медко Ирина Викторовна	(3466) 451-440 Kardeya2009@yandex.ru	
24.	Центр социальной помощи семье и детям «Зазеркалье»	628417, г. Сургут, ул. Лермонтова, д.9	Баталина Вера Семеновна	(3462) 344-554 centr_zazerkalie@mail.ru	
25.	Центр социальной помощи семье и детям «Апрель»	628540, Сургутский район,п.Барсово, ул.Сосновый Бор, д.34	Черкашина Елена Леонидовна	(3462) 740-221 srcn.aprel@rambler.ru	
26.	Центр социальной помощи семье и детям «Вега»	628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д.65	Дульгерова Ольга Васильевна	(3467) 363-003 nadegdahm@mail.ru	
27.	Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Зина»	628285, г. Урай, ул. Узбекистанская, д. 8	Панасенко Анатолий Петрович	(34676) 2-58-30, 2-86-16, 2-25-01 zina@pip.ru	
28.	Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Берегиня»	628248, Советский район, п. Пионерский, ул. Заводская, д. 2	Емелина Татьяна Анатольевна	(34675) 4-05-15, 4-05-16 beregina79@mail.ru	

29.	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»	628600, г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д.24 «а»	Маст Светлана Викторовна	(3466)45-52-36, 45-53-08 aistenokzam@mail.ru	
30.	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Северяночка»	628186, г. Нягань, ул. Чернышова, 25	Серебрякова Вера Васильевна	(34672) 5-97-60 Severyanka1adsl2007@ rambler.ru	
31.	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Лучик»	628111, Октябрьский район, п. Сергино, ул. Центральная, 18	Попеско Ольга Зиновьевна	(34678) 3-41-74 ddsergino@mail.ru	
32.	Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга»	628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова, 23	Евстратова Елена Александровна	(3467)32-07-92, 32-07-91 detdom-raduga@mail.ru	
33.	Центр социального обслуживания населения «На Калинке»	628400, г.Сургут, ул. Еловая, д.8	Лепина Наталья Владимировна	(3462) 51-88-04, 51-88-00 nakalinke@surguttel.ru	
34.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Анастасия»	628672, г. Лангепас, ул. Ленина, д.48	Преснякова Светлана Николаевна	(34669) 2-80-09 rcdip@mail.ru	
35.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	628310, г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25	Слепухина Галина Николаевна	(3463) 2-426-36 rc-detcvo@mail.ru	

36.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Дельфин»	628331, Нефтеюганский район, пгт. Пойковский, ул. 6-я, д. 4	Волкова Лариса Владимировна	(3463) 21-51-76 rc-delfin@mail.ru	
37.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Таукси»	628617, г. Нижневартовск, ул. Северная, д.82	Иванова Ольга Николаевна	(3466) 45-98-82 tauksi@yandex.ru	
38.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония»	628187, г. Нягань, ул. Речная, д. 191	Шутова Ольга Николаевна	(34672) 3-49-11 rcdip@yandex.ru	
39.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	628383, г. Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», д. 3	Поздняков Андрей Викторович	(3463) 42-59-53, 46-06-25 ghuravushka@mail.ru	
40.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Цветик-семицветик»	628462, г. Радужный, 7 мкр., 1б	Разуваева Светлана Федоровна	(34668) 3-77-22 RadRCD@nvtel.ru	
41.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Добрый волшебник»	628418, г. Сургут, ул. Бажова, д. 42	Максимов Герман Михайлович	(3462) 34-03-25 zentrreabilitacii@rambler.ru	

42.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Солнышко»	628260, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 а	Сиверская Зоя Григорьевна	(34675) 33-9-30 center@solnyshko86.ru	
43.	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик»	628002, г. Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, 7 а	Завтур Мария Александровна	(3467) 33-61-58 Luchikhm2@mail.ru	
44.	Психоневрологический интернат	628634, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В.Белого, д. 7	Кишкилева Наталия Булатовна	(3466) 28-47-40, 28-47-41 opnisekretar@gmail.com	
45.	Геронтологический центр	628433, г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д.4	Чирков Андрей Иванович	(3462) 74-78-44, 74-77-57 gerontologia@mail.ru	
46.	Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Отрада»	628602, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 б	Прокопьева Светлана Геннадьевна	(3466) 45-11-30, 46-14-20 pansion@nvtel.ru	
47.	Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Уют»	628001, Ханты-Мансийский район, д. Шапша, ул. Светлая, д.1	Савельевских Анатолий Александрович	(3467) 37-25-05 Uyut86@mail.ru	
48.	Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дарина»	628240, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54	Поминова Татьяна Юрьевна	(34675) 3-47-25, 3-56-10 dom-internat@bk.ru	

49.	Специальный дом - интернат для престарелых и инвалидов «Луч»	628602, ул. 60 лет Октября, 4/П строение 1	Калдаманов Багдат Сулейманович	(3466) 310-360 Lychnv@ mail.ru	
50.	Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства «Альтернатива»	628406 г. Сургут, ул. Бажова,16/1	Фуранов Олег Валерьевич	(3462)76-53-66 Ksc-alternativa@yandex.ru	
51.	Социально-оздоровительный центр «Сыновья»	628415, г. Сургут, ул. Промышленная, д.4	Соловьева Ирина Сергеевна	(3462)51-62-90, 51-71-81 sinowija@mail.ru	
52.	Центр социальной адаптации «Феникс»	628606, г. Нижневартовск, п. Энергетиков, ул. Авиаторов,д.2-г	Маслова Татьяна Викторовна	(3466)63-33-50,63-33-65 cmt@mail.ru	

Приложение 2 к Техническому заданию

Дополнительные критерии независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания, утвержденные Общественным Советом при Депсоцразвития Югры

№ п/п	Показатели	Методопределения значенияпоказателя	Единица измерения (характе-ристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при независимой оценке в зависимости от формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1	***Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих***	Анализсайтаорганизации	да/нет	1/0	стационарная, полустационарная, надомная
2	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску***	Анализстендоворганизации	да/нет	1/0	стационарная, полустационарная
3	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих***	Анализстендоворганизации	да/нет	1/0	стационарная, полустационарная
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
4	***Качество оказания ситуационнойпомощи отдельным категориям граждан***	Потребительскийэксперимент	баллы	от 0 до 1 балла	полустационарная
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.	***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде***	Анализдокументов	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистриро-вано	0 0,5 1	стационарная, полустационарная, надомная

Приложение 3 к Техническому заданию

Сведения о результатах независимой оценки

1. Сведения по организации социального обслуживания
(примечание: в формате Excel, для каждой организации на отдельном листе в одной книге, всего 52 листа)

Наименованиеучреждения:	
Сокращенноенаименованиеучреждения	
Публично-правовоеобразование	
Органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя	
Типучреждения	
Видучреждения	
Основные виды деятельности по ОКВЭД	
ОКАТО	
ОКТМО	
Видсобственности (по ОКФС)	
Типучреждения (по ОКОПФ)	
Адресфактическогоместонахождения	
Руководитель	
Контактныйтелефон	
Сайтучреждения	
Адресэлектроннойпочты	

№ п/п	Показатели	ОценкаМетодическогоцентра	ОценкаОбщественногосовета	Оценкапрофсоюзнойорганизации	Оценкапопечительскогосоветаучреждения	Телефонныйопрос		
						Надому	Полустационар	Стационар
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 сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «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 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»							
1.3.	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.	***Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих***							
4.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску***							
5.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально***							

	незрячих							
6.	***Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):***							
6.1.	телефон							
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»							
7.	***Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:***							
7.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков							
7.2.	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							
8.	***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:***							
8.1.	лично в организацию социального обслуживания							

8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»							
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания							
9.	***Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:***							
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания							
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»							
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»							
10.	***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.	**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их**							

	получения							
1.	***Доступность условий беспрепятственногодоступа 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.	***Качество оказания ситуационнойпомощи отдельным категориям граждан*** *(только для полустационарной форме обслуживания)*							
3.	***Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных***							

4.	***Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания***							
5.	***Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг***							
6.	***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.	**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)							
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 работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных***							

	потребителей социальных услуг)							
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***							
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.	**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							
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.	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.	***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде***							
6.	***Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных***							

2. Сводные сведенияпо организации социального обслуживания
(примечание: в формате Excel, для каждой организации на отдельном листе в одной книге, всего 52 листа)

Наименованиеучреждения:	
Адресфактическогоместонахождения	

№ п/п	**Показатели**	Среднее значение			
		по организации	по форме обслуживания: на дому	по форме обслуживания: полустационар	по форме обслуживания: стационар
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.	«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 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»				
1.3.	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.	***Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих***				
4.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску***				
5.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих***				
6.	***Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и***				

	др.):				
6.1.	телефон				
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»				
7.	***Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:***				
7.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков				
7.2.	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				
8.	***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:***				
8.1.	лично в организацию социального обслуживания				
8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»				
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания				
9.	***Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:***				
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания				
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»				
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»				
10.	***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***				

Интегральная оценка по показателю					
II.	**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**				
1.	***Доступность условий беспрепятственногодоступа 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.	***Качество оказания ситуационнойпомощи отдельным категориям граждан*** *(только для полустационарной форме обслуживания)*				
3.	***Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных***				
4.	***Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания***				
5.	***Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг***				
6.	***Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных***				
Интегральная оценка по показателю					

III.	**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)				
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 работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)***				
Интегральная оценка по показателю					
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***				
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***				
Интегральная оценка по показателю					
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				
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.	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.	***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде***				
6.	***Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных***				

Интегральная оценка по показателю				
Интегральная оценка по организации				

3. Сводные сведения по результатам независимой оценки
(примечание: в формате Excel в отдельной книге)

№ п/п	Организации социального обслуживания	1 - критерий открытости и доступности информации об организации			2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения			3 - критерий времени ожидания предоставления услуги		4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации			5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг		
		показатель 1	показатель 2	….	показатель 1	показатель 2	….	показатель 1	показатель 2	показатель 1	показатель 2	….	показатель 1	показатель 2	….
1.															
2.															
	……														
52.															

4. Сведения о проведенных опросах

(примечание: в формате Excel, каждый опрос на отдельном листе в отдельной книге)

Результаты опроса, проводимого на официальном сайте организации социального обслуживания

Полное название организации социального обслуживания с указанием территории	Наименованиеофициальногосайтаорганизации	Ссылка на публикацию в сети «Интернет»	Способы выражения мнения получателей услуг:		Из общей численности ответивших на анкету, (оставивших отзыв или другое) за отчетный период:	
			заполнили электронную анкету, размещенную на официальном сайте, человек	оставили отзыв на официальном сайте, человек	удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)	не удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)
1. …						
2.						
ИТОГО						

Результаты телефонного опроса

Полное название организации социального обслуживания с указанием территории	Количество опрошенных			Из общей численности ответивших:	
	по форме обслуживания: на дому	по форме обслуживания: полустационар	по форме обслуживания: стационар	удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)	не удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)
1. …					

2.					
ИТОГО					

Результаты анкетирования в организации

Полное название организации социального обслуживания с указанием территории	Количество опрошенных	Из общей численности ответивших:	
		удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)	не удовлетворены качеством услуг (в % от общего числа ответивших на анкету// оставивших отзыв)
1. …			
2.			
ИТОГО			