

План

проведения Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения

Дата:

ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» - 15.12.2015

ТОГБСУСОН «Психоневрологический интернат №2» -16.12.2015

Состав группы:

члены общественного совета Горлов В.М., Романина Л.А., Леонова Н.А., Шляндина Ю.В.;

начальник отдела организации социального обслуживания, опеки и попечительства управления социальной защиты и семейной политики области Медведева И.В.;

психолог ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (оператор) Иванченко Н.С.;

волонтеры – студенты ТГУ имени Г.Р. Державина Ефремов Сергей, Эм Святослав, Алфеев Николай, Богоявленский Олег.

Показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания
(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
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")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)
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" (Шляндина Ю.В.)	баллы	от 0 до 1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации	менее чем на	0

	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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Шляндина Ю.В.)	10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0,3 0,6 0,9 1
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 (Горлов В.М., Романина Л.А)	да/нет	1/0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (Шляндина Ю.В.)	да/нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)
3.1.	Телефон (Иванченко Н.С.,)	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" (Шляндина Ю.В.)	да/нет	1/0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков (Иванченко Н.С.,)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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 (Шляндина Ю.В.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)

5.1.	лично в организацию социального обслуживания (Горлов В.М., Романина Л.А)	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" (Шляндина Ю.В.)	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (Горлов В.М., Романина Л.А)	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания (Горлов В.М., Романина Л.А)	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" (Шляндина Ю.В.)	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" (Шляндина Ю.В.)	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (Горлов В.М., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)
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) (Романина Л.А., Леонова Н.А.)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично	1/0,5/0

	(Романина Л.А., Леонова Н.А.)	доступны / не доступны	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (Романина Л.А., Леонова Н.А.)	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения (Романина Л.А., Леонова Н.А.)	(есть/нет)	1/0
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (Романина Л.А., Леонова Н.А.)	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (Горлов В.М.)	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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 (Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) (Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1
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 (Горлов В.М., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (Горлов В.М., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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 (Горлов В.М)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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 (Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (Горлов В.М., Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12	Обеспеченность одеждой, обувью	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.13	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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): (Горлов В.М.)	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрирова но	0 0,5 1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (Горлов В.М., Романина Л.А., Иванченко Н.С.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

Примечание:

1. Анкетирование проводится с различными категориями:

Обслуживаемые граждане;

Члены попечительского совета (по возможности);

Работники столовой, медслужбы, охраны, библиотеки, мастеркласса; спортзала;

2. Для объективности оценки учесть выводы и замечания контрольных и надзорных органов.