РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор филиала
_____ А.В. Иванов
«19» 10 2016 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

по теме: ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В ЦЕЛЯХ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЙТИНГА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Заместитель директора по научной работе и развитию
доктор педагогических наук, профессор
_____ «19» 10 2016 г. А.Б. Кондратенко

Директор РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. Л. С. Пехова

Руководитель темы
_____ «19» 10 2016 г. Л.Л. Карама

Калининград 2016

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель темы:

Ведущий специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
к. п. н., доцент _____ «19» 10 2016 г. Л.Л. Карама

Исполнители темы:

Научный сотрудник РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС,
д.п.н., профессор _____ «19» 10 2016 г. С.Н. Силина

Ведущий специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС,
к.п.н. _____ «19» 10 2016 г. С.Р. Маркулис

Ведущий специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. А.В. Федоров

Ведущий специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. И.Л. Сальникова

Специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. В.С. Бер

Специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. А.О. Якубовская

Специалист РЦ ВШГУ
Западного филиала РАНХиГС
_____ «19» 10 2016 г. Н.С. Иванова

Оглавление

Оглавление **3**

Введение **4**

Результаты реализации 1-го организационного этапа: **5**

Определение типов и перечня учреждений 5

Определение критериев и показателей независимой оценки 5

Описание системы подсчета результатов 5

Результаты реализации 2-го подготовительного этапа: **6**

Результаты реализации этапа сбора первичной информации: **7**

Дистанционный мониторинг качества деятельности организаций социального обслуживания 7

Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: 10

Результаты реализации этапа анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания: **11**

Рейтинг учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества 11

Предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания 13

Приложения **19**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень показателей, критериев, подкритериев, единицы измерения (характеристика) показателей, значение показателей в баллах 23

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания 31

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Форма дистанционного мониторинга качества деятельности организаций социального обслуживания 39

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Протокол эксперта 41

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Протокол наблюдения за недееспособными 43

ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Анкета клиента 44

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. Анкета несовершеннолетнего клиента 47

Введение

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 требованиями Приказа Минтруда России от 08.12.2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (далее – Приказ) и протокола Общественного совета при Министерстве социальной политики Калининградской области от 12.07.2016 года № 08, в период с 15 августа 2016 года по 20 октября 2016 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 *(см. Приложение 1)*:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного социального обслуживания);

категорий получателей социальных услуг (взрослые дееспособные, дети, недееспособные).

Определение критериев и показателей независимой оценки

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»

Оценка производится на основании системы показателей и критериев, утвержденных приказом Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н. (*См. Приложение 2)*

Описание системы подсчета результатов

Для формирования рейтинга проработана система подсчета интегральной оценки организации, состоящая из двух частей:

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

   Для каждого учреждения подбирается система оценки по показателям/ критериям/ подкритериям (стационарная, полустационарная форма обслуживания). Подсчитывается суммарный вес подкритериев/ критериев/ показателей из универсальной и вариативной части - максимально возможная оценка учреждения (Qmax).

Определяется инструментарий для сбора первичной информации согласно категориям получателей социальных услуг и формам обслуживания организации.

Проводится сбор первичной информации.

2. Обработка данных:

1) Подсчитывается реальная оценка организации (Qreal) по критериям и подкритериям собрав информацию по соответствующим элементам инструмента.

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

Результаты реализации 2-го подготовительного этапа:

На подготовительном этапе выбраны методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, структурированное интервью, анкетирование; и определено их соответствие для каждого критерия и подкритерия *(см. Приложение 3)*.

- Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации, через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте *(см. Приложение 4)*.

- Экспертная оценка – непосредственная (с выездом) оценка экспертом организации социального обслуживания – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды (*см. Приложение 5*). Особенно важным этот источник становится в случае оценки организаций, клиентами которых являются недееспособные граждане, либо малолетние дети, которые не могут дать вербальную обратную связь через анкетирование или интервью *(см. Приложение 6)*.

- Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по сбору данных удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания отдельно для взрослых *(см. Приложение 7)* и детей *(см. Приложение 8)*.

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих вопросов были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д. Для проведения

дистанционного мониторинга информации были привлечены слушатели программы профессиональной переподготовки по направлению «Государственное и муниципальное управление» Западного филиала РАНХиГС.

Результаты реализации этапа сбора первичной информации:

На этапе сбора первичной информации: проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг; проанализирована информация на официальных сайтах; рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения; составлены отчеты по независимой оценке качества работы учреждения.

Таблица 1.

Дистанционный мониторинг качества деятельности организаций социального обслуживания

№ п/п	Организация	Максим. кол-во 11 баллов
1.	ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	8,59
2.	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	8,47
3.	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	8,35
4.	ОГУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	7,98
5.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	7,69
6.	ГБСОУНПО КО «Советский техникум-интернат»	7,44
7.	ОГУСО КО «Социально реабилитационный центр «Радуга»	6,90
8.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	6,64
9.	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	6,59

№ п/п	Организация	Максим. кол-во 11 баллов
10.	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	6,52
11.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом»	6,50
12.	ГБССУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,44
13.	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	6,42
14.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	6,38
15.	ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	6,14
16.	ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	6,14
17.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	6,03
18.	ГБСУСО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	6,00
19.	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический центр»	5,63
20.	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	5,61
21.	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5,58
22.	ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн»	5,50
23.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	5,47
24.	ГБСУСО «Громовский психоневрологический интернат»	5,35
25.	ГБСУСО КО Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	4,84
26.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	4,11

№ п/п	Организация	Максим. кол-во 11 баллов
27.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	3,77
28.	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	3,63
29.	ГАУ КО «Социально-оздоровительный центр»	3,30

В результате анализа полученных данных, мы выявили ряд достоинств сайтов таких организаций как ГБССУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна», ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба», ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна», ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат».

Достоинства:

1. Удобная навигация по сайту;
2. Наличие электронного варианта документов организаций;
3. Представлена полная информация о назначении организации, видах предоставляемых услуг
4. Наличие новостного контента сайта;
5. Действующие формы обратной связи;
6. Сайт понятен, удобен, читабелен.

Наряду с достоинствами были выявлены следующие общие для организаций социального обслуживания прошедших оценку недостатки: неактуальная информация об организации, отсутствие новостного блока, отсутствие альтернативной версии сайта.

Рекомендации: обновить информацию об организации, настроить альтернативную версию сайта для людей с ограниченными возможностями зрения, добавить на сайт информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, добавить систему поиска информации на сайте, предоставить различные способы связи с организацией (телефон, e-mail, окно обратной связи).

Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

Результаты обращений в организации социального обслуживания по телефону и электронной почте неоднозначны. Качество ответа определялось его оперативностью, вежливостью, объёмом полученной информации.

По электронной почте было получено только 8 ответов, один из которых перенаправил потенциального клиента на сайт организации.

Стоить отметить результативность обращения в геронтопсихиатрический центр Калининградской области, из которого прислали электронную версию официального письма-ответа, подписанного директором центра, в котором подробно описано, какие действия должен предпринять клиент.

Исходя из вышесказанного, следует вывод о том, что дистанционное получение информации для клиентов оцениваемых организаций социального обслуживания затруднительно. Необходимо оперативное реагирование на обращения по электронной почте, а также определенный регламент предоставляемых ответов.

При оценке возможности взаимодействия по телефону, подавляющее большинство организаций отвечали только со второй или третьей попытки. В качестве положительного опыта стоит отметить ответ ГБСУ КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» - специалист доступно объяснила все необходимые моменты, предоставила полную информацию, проявила сочувствие и понимание.

В результате анализа телефонных ответов сотрудников были выявлены следующие недочеты:

- несоответствие информации, предоставленной в телефонном разговоре и выложенной на сайте организации;
- переадресация клиента на сайт организации;
- специалисты организаций не всегда представляются в течение телефонного разговора.

Результаты реализации этапа анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

Результатом 4-го этапа стало составление рейтинга учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества, разработка предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания.

Рейтинг учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества

Таблица 2.

Учреждения, предоставляющие услуги совершеннолетним гражданам

№	Организация	**Итоговая оценка** (10-ти бальная шкала)
1.	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов "Сосновая усадьба»	9,56
2.	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	9,52
3.	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	8,85
4.	ГБСОУНПО КО «Советский техникум-интернат»	8,74
5.	ГБСУСО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	8,29
6.	ГБСОУ «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	8,15
7.	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	8,10
8.	ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	7,91
9.	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7,81
10.	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	7,65
11.	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	7,45
12.	ГБССУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7,41
13.	ОГУСО КО «Социально реабилитационный центр «Радуга»	7,39
14.	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	7,25
15.	ГБСУСО «Громовский психоневрологический интернат»	6,94
16.	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический центр»	5,24

Таблица 3.

Учреждения, предоставляющие услуги несовершеннолетним гражданам

№	Организация	**Итоговая оценка** (10-ти бальная шкала)
1.	ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	9,00
2.	ОГУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	8,75
3.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	8,68
4.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	8,67
5.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	8,40
6.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом»	8,31
7.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	8,10
8.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	7,66
9.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	7,62
10.	ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	7,51
11.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	7,40
12.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	6,35
13.	ГАУ КО «Социально-оздоровительный центр»	6,35

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

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

Следует отметить общее положительное впечатление в результате проведенных визитов в оцениваемые организации, высокий уровень ответственности

руководителей, нацеленность на эффективность и результат. Во всех оцениваемых организациях, сотрудники активно вовлечены в служебную деятельность, налицо высокая мотивированность персонала.

Оставляет общее хорошее впечатление системность и преобладание позитивных показателей работы трудовых коллективов, как следствие выполняемых ими норм и правил работы организаций социального обслуживания в РФ.

Налицо общая положительная динамика развития. Большая часть, оцениваемых организаций сделала качественный рывок за последние 5 лет деятельности.

Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания. Среди общих недочетов стоит отметить:

• отсутствие информации об организации и ее режиме работы на входе в организацию, в тех организациях, где присутствуют ограждения.

• отсутствие информации о возможности воспользоваться «Книгой отзывов».

• недостаточно внимания уделяется актуализации информации на сайтах учреждений.

Таблица 4.

Предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
1.	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов "Сосновая усадьба»	1) Разместить табличку с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих.
2.	ГБСУСО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	1) Разместить табличку с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих, общая ревизия сайта.

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
3.	ГБССУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1) Обеспечение доступности оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья: специальные стендов для колясочников, расположенные на 1 этаже здания на уровне, удобном для чтения представителями данной категории клиентов; 2) Повышение информированности населения о деятельности учреждения: представление информации в формате, доступном для разных категорий клиентов; 3) Создание ящиков «обратной связи» для обращений потребителей услуг, которые можно расположить в укромном месте, обеспечивая конфиденциальность подачи обращения клиентом;
4.	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих. 4) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.
5.	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	1) Оборудовать подъемники, пандусы, и другое специальное оборудование. 2) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 3) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений.
6.	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Расширение жилой площади.
7.	ГБСУСО «Громовский психоневрологический интернат»	1) Создание «Книгу обращений» и размещение информации о возможности ею воспользоваться. 2) Обеспечение доступности оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья 3) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 3) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
8.	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	1) Повышение информированности населения о деятельности учреждения: обратная связь в журналах посещений; 2) Рассмотрение вопроса о подключении организации к городской теплосети ввиду ликвидации котельной на территории организации. 3) Своевременная поставка медикаментов. 4) Комфортная температура на 2-ом этаже организации. 5) Увеличить количество медицинского персонала.
9.	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	1) Ремонт крыши. 2) Расширение жилых площадей. 3) Улучшение территории возле учреждения: поставить лавочки. 4) Улучшение материально-технической базы: замена матрацев клиентов.
10.	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический центр»	1) Разместить табличку с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Обеспечение доступности оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья: маркировать парковочное место для инвалидов.
11.	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	1) Обеспечение указателями (направляющие), от главной дороги, как добраться до учреждения. 2) Круглосуточное дежурство врача из поликлиники. 3) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений.
12.	ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	1) Навигация на территории организации 2) Расширение жилой площади, в том числе в отделении милосердия. 3) Приобретение специального автобуса для перевозки детей с особыми потребностями. 4) Расширение взаимодействия с научно-образовательными учреждениями, организация площадки для повышения квалификации специалистов, работающих с детьми с интеллектуальной недостаточностью. 5) Проведение совместных «круглых столов» и мастер-классов со специалистами, работающими в данной сфере для обогащения опыта и обсуждения проблемных вопросов социального обслуживания.

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
13.	ГБСОУНПО КО «Советский техникум-интернат»	1) Повышение информированности населения о деятельности учреждения: разместить информацию о режиме работы учреждения на стендах организации. 2) Увеличить количество медицинского персонала.
14	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	1) Создание парковки для учреждения. 2) Улучшение материально-технической базы: телевизоры в общих группах. 3) Увеличить поставку медикаментов. 4) Предоставить возможность поездок в санатории.
15.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	1) Повышение информированности населения о деятельности учреждения. 2) Разместить табличку с графиком работы на входе в учреждение. 3) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 4) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.
16.	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	1) Расширение практики социального сотрудничества с волонтерскими организациями. 2) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.
17.	ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	1) Благоустройство территории возле учреждения. 2) Реконструкция бассейна. 3) Увеличение количества поездок и культурных мероприятий. 4) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 5) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений.
18.	ОГУСО КО «Социально реабилитационный центр «Радуга»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих. 4) Размещение карты на сайте организации в разделе «Контакты»

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
19.	ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	1) Создание парковки для клиентов. 2) Размещение информационных табличек на территории организации («администрация», «комната отдыха»). 3) Проведение совместных «круглых столов» и мастер-классов со специалистами, работающими в данной сфере для обогащения опыта и обсуждения проблемных вопросов социального обслуживания.
20.	ОГУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих. 4) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.
21	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Создание версии сайта для слабовидящих.
22.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	1) Создание парковки для клиентов. 2) Обеспечение доступности оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья. 3) Организация работы с жалобами («Книги жалоб и предложений»).
23.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	1) Обеспечение доступности оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья. 2) Улучшение материально-технической базы: новые компьютеры.
24.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	3) Обеспечение навигации на территории организации. 4) Проведение совместных «круглых столов» и мастер-классов со специалистами, работающими в данной сфере для обогащения опыта и обсуждения проблемных вопросов социального обслуживания.
25.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом»	1) Улучшение территории возле организации: футбольное поле для воспитанников. 2) Увеличить количество душевых кабинок. 3) Разместить табличку с графиком работы на входе в учреждение. 4) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 5) Создание версии сайта для слабовидящих.

№ п/п	Наименование учреждения	Рекомендации
26.	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	1) Размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение. 2) Размещение уведомления на доске объявлений о возможности воспользоваться книгой обращений. 3) Сделать доступной версию сайта для слабовидящих с любой страницы сайта, продумать контент для пустых страниц, в разделах не требующих постоянного обновления убрать отображение даты публикации.
27.	ГБСОУ «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	1) Навигация на прилегающей к организации территории. 2) Расширение практики социального сотрудничества с волонтерскими организациями. 3) Осуществление профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения.
28.	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	1) Проведение совместных «круглых столов» и мастер-классов со специалистами, работающими в данной сфере для обогащения опыта и обсуждения проблемных вопросов социального обслуживания. 2) Увеличение количества персонала по уходу за клиентами. 3) Упростить процедуру получения индивидуальной программы. 4) Улучшение материально-технической базы: музыкальный центр, интернет. 5) Увеличить количество досуговых мероприятий.
29.	ГАУ КО «Социально-оздоровительный центр»	1) размещение таблички с графиком работы на входе в учреждение, 2) Создание версию сайта для слабовидящих, 3) Проведение ревизии содержимого сайта.

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ***Перечень учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.***

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес	Формы социального обслуживания
1	ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов "Сосновая усадьба»	238530, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Гагарина, д. 14	Стационарное социальное обслуживание
2	ГБСУСО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	238561, Калининградская область, г. Светлогорск, пос. Отрадное, ул. Фрунзе, д. 6	Стационарное социальное обслуживание
3	ГБССУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	238751, Калининградская область, г. Советск, ул. Чапаева, д. 20	Стационарное социальное обслуживание
4	ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	238430, Багратионовский район, пос. Долгоруково, ул. Молодежная, дом 23.	Стационарное социальное обслуживание
5	ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	238743, Калининградская область, Краснознаменский район, пос. Добровольск, ул. Советская, д. 6	Стационарное социальное обслуживание
6	ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	238620, Калининградская область, Славский г/о, пос. Большаково, ул. Черняховского, 2	Стационарное социальное обслуживание
7	ГБСУСО «Громовский психоневрологический интернат»	238604, Калининградская область, Славский г/о, пос. Громово, ул. Зеленая, 76	Стационарное социальное обслуживание
8	ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат»	238750, Калининградская область, г. Советск, ул. Кутузова, д. 6а	Стационарное социальное обслуживание
9	ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр»	238710, Калининградская область, г. Неман, ул. Победы, д. 4в	Стационарное социальное обслуживание
10	ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический центр»	238042, Калининградская область, Гусевский район, пос. Фурманово, ул. Центральная, 31	Стационарное социальное обслуживание
11	ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения»	238177, Калининградская область, Черняховский район, пос. Междуречье,	Стационарное социальное обслуживание

		ул. Театральная, д. 2	
12	ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	238414, Калининградская область, Правдинский район, пос. Крылово, ул. Центральная, д.63	Стационарное социальное обслуживание
13	ГБСОУНПО КО «Советский техникум-интернат»	238750, Калининградская область, город Советск, ул. Кировоградская, д. 6	Полустационарное социальное обслуживание
14	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д.3	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание
15	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»	236006, Калининградская область, г. Калининград, ул. Красноярская, дом 5	Полустационарное социальное обслуживание
16	ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	238755, Калининградская область, г. Советск, ул. Тургенева, д.3	Полустационарное социальное обслуживание
17	ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	238460, Калининградская область, Багратионовский район, город Ладушкин, улица Победы, д.3	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание
18	ОГУСО КО «Социально реабилитационный центр «Радуга»	238134, Калининградская область, Озерский район, пос. Олехово, ул. Суворова, д. 2	Полустационарное социальное обслуживание
19	ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	236008, г. Калининград, ул. Тургенева, д.53	Стационарное социальное обслуживание
20	ОГУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	238123, Калининградская область, Озёрский р-н, пос. Рязанское, ул. Центральная, д. 10	Стационарное социальное обслуживание
21	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	238420, Калининградская область, г. Багратионовск, ул. Калининградская, д.55	Стационарное социальное обслуживание
22	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Камская 2-2а	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание
23	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	238326, РФ, Калининградская область, Зеленоградский район, г.	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание

		Зеленоградск, ул. Октябрьская, д.7.	
24	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	238400, Калининградская область, г. Правдинск, ул. Кутузова, 13	Стационарное социальное обслуживание
25	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом»	238150, Калининградская область г. Черняховск, ул. Калининградская, д. 9	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание
26	ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	238051, Российская Федерация, Калининградская обл., г. Гусев, ул. Зои Космодемьянской, д.21	Стационарное социальное обслуживание
27	ГБСОУ «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	236023, Калининградская область, город Калининград, улица Комсомольская, 89, 91	Полустационарное, стационарное социальное обслуживание
28	ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна»	238417, Калининградская область, Правдинский район, пос. Новобобруйск, ул. Фрунзенская, 26	Стационарное социальное обслуживание
29	ГАУ КО «Социально-оздоровительный центр»	238561, Калининградская область, г. Светлогорск, Калининградский пр-кт, д. 79, ул. Ленина, д. 42	Стационарное социальное обслуживание

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ***Перечень показателей, критериев, подкритериев, единицы измерения (характеристика) показателей, значение показателей в баллах***

N 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"*	*баллы*	*от 0 до 1*
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*	*менее чем на 10%/от 10 до 30%/от 30 до 60%/от 60 до 90%/от 90 до 100%*	*0/0,3/0,6/0,9/1*

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
	закона от 28 декабря 2013 г. N 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*	*да/нет*	*1/0*
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	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*	*да/нет*	*1/0*
3.2.	*электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"*	*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*	*%*	*от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100*
4.2.	*доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной*	*%*	*от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100*

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
	почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)
5.1.	*лично в организацию социального обслуживания*	*возможность имеется/ отсутствует*	*1/0*
5.2.	*в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"*	*возможность имеется/ отсутствует*	*1/0*
5.3.	*по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания*	*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*	*отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме*	*0/0,5/1*
6.2.	*на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"*	*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"*	*отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме*	*0/0,5/1*

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
	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)*	*оборудована/ частично оборудована/не оборудована*	*1/0,5/0*
1.2.	*оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения*	*доступны/частично доступны/не доступны*	*1/0,5/0*
1.3.	*наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения*	*доступно/частично доступно/не доступно*	*1/0,5/0*
1.4.	*наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения*	*(есть/нет)*	*1/0*

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (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	более 30 минут/от 15 до 30 минут/менее 15 минут	0/0.5/1

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
	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	%	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	%	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	%	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	%	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:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя 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*
2.13.	*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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ***Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания***

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):	да	да	да
1.1.	*"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"*	*да*	*да*	*да*

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
1.2.	*соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания 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"*	*да*	*да*	*да*
1.3.	*наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах*	*да*	*да*	*да*
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	да	да	да
3.1.	*телефон*	*да*	*да*	*да*

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
3.2.	*электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"*	*да*	*да*	*да*
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	да	да	да
4.1.	*доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков*	*да*	*да*	*да*
4.2.	*доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений*	*да*	*да*	*да*
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	да	да	да
5.1.	*лично в организацию социального обслуживания*	*да*	*да*	*да*
5.2.	*в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"*	*да*	*да*	*да*
5.3.	*по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания*	*да*	*да*	*да*

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	да	да	да
6.1.	*в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания*	*да*	*да*	*да*
6.2.	*на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"*	*да*	*да*	*да*
6.3.	*на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"*	*да*	*да*	*да*
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	да	да	да
	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:			

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
1.1.	*оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)*	*да*	*да*	*нет*
1.2.	*оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения*	*да*	*да*	*нет*
1.3.	*наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения*	*да*	*да*	*нет*
1.4.	*наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения*	*да*	*да*	*нет*
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	да	да	да

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
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	да	да	нет
	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	нет	да	да
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)	нет	да	да
	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	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	да	да	да

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	да	да	да
	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	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	да	да	да
2.1.	*жилым помещением*	*да*	*да*	*нет*
2.2.	*наличием оборудования для предоставления социальных услуг*	*да*	*да*	*нет*
2.3.	*питанием*	*да*	*да*	*нет*
2.4.	*мебелью, мягким инвентарем*	*да*	*да*	*нет*
2.5.	*предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг*	*да*	*да*	*нет*
2.6.	*хранением личных вещей*	*да*	*да*	*нет*
2.7.	*оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением*	*да*	*да*	*нет*
2.8.	*санитарным содержанием санитарно-технического оборудования*	*да*	*да*	*нет*

N п/п	Показатели	Стационарная форма обслуживания	Полустационарная форма обслуживания	Надомная форма обслуживания
2.9.	*порядком оплаты социальных услуг*	*да*	*да*	*да*
2.10.	*конфиденциальностью предоставления социальных услуг*	*да*	*да*	*да*
2.11.	*графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания*	*да*	*да*	*нет*
2.12.	*периодичностью прихода социальных работников на дом*	*нет*	*нет*	*да*
2.13.	*оперативностью решения вопросов*	*да*	*да*	*да*
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	да	да	нет
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):	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	да	да	да

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ***Форма дистанционного мониторинга качества деятельности организаций социального обслуживания***

Организация			
Ссылка на сайт			
Комментарии по сайту (навигация, "читабельность", удобство восприятия и д.р.			
Показатель/ критерий/ подкритерий	***Диапазон и формат значений***	***Максимальный балл***	***Реальный балл***
1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	**формула**	**2**	
1.1. показатель рейтинга (www.bus.gov.ru)	**от 0 до 1**	**1**	
1.2. Соответствие части 3 статьи 13 ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	**Все "нет" = 0 / 1 "да" = 0.3 / 2 "да"0.6 / 3 "да"0.9 / 4 "да" = 1)**	**1**	
а) Дата гос. регистрации, учредитель(и), место нахождения, филиалы (если есть), режим, график работы	да/нет	да	
б) Структура и органы управления организации социального обслуживания	да/нет	да	
в) Виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги	да/нет	да	
г) Количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	да/нет	да	
2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	**да -1, нет -0**	**1**	
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг	**формула**	**2**	
3.1 Телефон	да -1, нет -0	1	
3.2 Эл. Почта	да -1, нет -0	1	

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	**формула**	**2**	
4.1 Обращение по телефону. 3 звонка, Корректный, полный, вежливый ответ - 1 балла. Недостаток информации / корректности - 0,5 балл. Непредоставление информации - 0 баллов.	от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00)	1	
4.2 Обращение по эл. почте. Ответ в течение суток, полный, понятый, коректный - 2 балла. Ответ в течение 3-х дней/не достаточно полный, корректный - 1 балл. Ожидание ответа более 3-х дней - 0 баллов.	от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00)	1	
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	**формула**	**2**	
5.2 в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	есть -1, нет - 0	1	
5.3 по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	есть -1, нет - 0	1	
6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	**формула**	**2**	
6.2 на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	есть -1, частично - 0,5, нет -0	1	
6.3 на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	есть -1, частично - 0,5, нет -0	1	
	Итого:	**11,00**	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. *Протокол эксперта*

Организация: _____

Дата заполнения "__" _____ 20__ г.

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации		Шкала оценки по критериям	Оценка в баллах
I.	**Открытость и доступность информации об организации**			
1.3.а	Наличие на здании организации таблички, содержащей:	наименование организации	есть – 0,25 балл, нет – 0 баллов	
		организационно-правовую форму создания организации, форму собственности организации	есть – 0,25 балл, нет – 0 баллов	
		режим работы	есть – 0,25 балл, нет – 0 баллов	
1.3.б	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения:	наименование и место расположения в здании организации ее структурных подразделений	есть – 0,25 балл, нет – 0 баллов	
		перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание	есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
		порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией, тарифы	есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
		образцы заполнения документов для получения услуг	есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
1.3.в	Наличие информационных буклетов (проспектов и других информационных бумажных носителей) о деятельности организации, видах оказываемых ею услуг		есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
			Итого: __ (зачет – больше 2 баллов)	
5.1	наличие жалобной книги		есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
6.1	наличие информации о порядке подачи жалобы информационных стендах организации	отсутствует	0 баллов	
		частично предоставлена	0.5 балла	
		предоставлена в полном объеме	1 балл	
II.	**Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации, время ожидания в очереди при получении услуг**			

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Шкала оценки по критериям	Оценка в баллах
1.1	"оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (нарушения слуха, зрения, колясочники)"	оборудована – 1 балл частично – 0.5 балла не оборудована – 0 баллов	
1.2	наличие оборудованных входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (пандусы, лифты, ширина дверного проема, пороги, поручни)	доступно – 1 балл частично доступно – 0.5 балла не доступно – 0 баллов	
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		
1.4	наличие в помещениях организации видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	есть – 1 балл, нет – 0 баллов	
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации		

Ф.И.О._____

Подпись_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. *Протокол наблюдения за недееспособными*

Организация: _____

Дата заполнения "__" _____ 20__ г.

(*ОЦЕНИТЕ ПО 10 БАЛЬНОЙ ШКАЛЕ*)

№ п/п	Наименование критерия	Пояснение к критерию	Балл	Комментарий
1	**Взаимодействие со специалистами**			
1.1	Эмоциональная реакция	мимика, жесты		
1.2	Поведенческая реакция	движения		
2	**Состояние клиентов**			
2.1	Физическое состояние	Внешнее отражение здоровья, одежда, чистота тела и др. Могут добавляться собственные замечания.		
2.2	Эмоциональное	мимика, жесты, настроение		
2.3	Поведение	дружелюбие - агрессия *(в том числе включенность в процесс организованного отдыха, совместную деятельность и процесс жизнедеятельности)*		
3	**Условия проживания**			
3.1	Обустройство жилых комнат	Ремонт		
		Чистота		
		Освещение		
		Температура		
		Мебель		
3.2	Обустройство мест общего пользования (кухня, туалеты, гостинная и п.р.)	Ремонт		
		Чистота		
		Освещение		
		Температура		
		Мебель		

Ф.И.О._____

Подпись_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 7. *Анкета клиента*

Организация: _____ **АНКЕТА**

№__

для клиента (опекуна, родителя клиента) организации социального обслуживания

Дата заполнения "__" _____ 20__ г.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Анкетирование анонимно. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. **Удовлетворены ли вы полнотой и актуальностью информации об организации, размещенной на официальном сайте, в сети Интернет, информационных стендах учреждения?**
   А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
   Комментарий_____

2. **Считаете ли вы доступными получение услуг в данной организации, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья?**
   А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
   Комментарий_____

3. **Удовлетворяет ли Вас благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?**
   А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
   Комментарий_____

4. Как Вы оцениваете сроки, в которые предоставляются государственные услуги?

А) Оперативно и в установленный срок
Б) Дольше установленного срока
В) Не могу ответить

Комментарий_____
_____

5. Оцените, пожалуйста, время ожидания в очереди при получении услуги:

А) Очередь на получение услуг отсутствует (менее 15 минут)
Б) Незначительный период пребывал (а) в очереди (от 15-30 минут)
В) Период ожидания в очереди длительный (от 30 минут)
Комментарий_____
_____

ПОЛСТАЦИОНАР, НЕСТАЦИОНАР

6. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации?**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

7. **Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью) персонала организации при предоставлении Вам услуг?**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

8. **Довольны ли Вы результатом оказания социальных услуг в учреждении?**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг?

1) **жилое помещение:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

2) **наличие оборудования для предоставления социальных услуг:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

3) **питание:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

4) **мебель, мягкий инвентарь:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

5) **предоставление социально-бытовых и гигиенических услуг:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

6) **хранение личных вещей:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

7) **оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

8) **санитарное содержание технического оборудования:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9) **порядок оплаты социальных услуг:**

А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

10) **конфиденциальность предоставления социальных услуг:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

11) **график посещения родственниками:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

12) **оперативность решения вопросов:**
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

10. Удовлетворены ли Вы качеством групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

11. Будете ли Вы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

_____

_____

_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. ***Анкета несовершеннолетнего клиента***

Организация: _____**АНКЕТА №__**

(для несовершеннолетнего клиента организации социального обслуживания)

Дата заполнения "__" _____ 20__ г.

Нам хотелось бы узнать, как ты оцениваешь качество работы организации, в которой тебе оказывают социальные услуги. Просим тебя внимательно ответить на задаваемые вопросы. При этом не нужно указывать свое имя. Твое мнение очень важно для нас.

1. **Знаешь ли ты обо всех услугах, которые можно получить в организации (услуги психолога, социального педагога, кружки, секции)?**

А) Да Б) Нет В) Не могу ответить

Комментарий_____

2. **Считаешь ли ты доступными получение помощи в этой организации, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья?**

А) Да Б) Нет В) Не могу ответить

Комментарий_____

3. **Хорошо ли на твой взгляд обустроена территория в организации?**

А) Да Б) Нет В) Не могу ответить

Комментарий_____

4. Когда тебе становится что-нибудь нужно (одежда, ручки, карандаши и др.) как быстро ты это получаешь?

А) Достаточно быстро Б) Очень долго В) Не могу ответить

Комментарий_____

____

5. Когда тебе необходимо поговорить с кем-то из сотрудников организации (воспитателем, психологом, социальным педагогом), как долго тебе приходиться ждать встречи?

А) Почти всегда находят время сразу Б) Приходиться немного подождать В) Очень долго

Комментарий_____

____

ПОЛСТАЦИОНАР, НЕСТАЦИОНАР

6. Считаешь ли ты, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

7. Считаешь ли ты, что воспитатели, психолог, социальный педагог, и другие сотрудники организации, хорошие специалисты?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

8. Твоя жизнь стала лучше здесь?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.1. Удовлетворен ли ты обустройством жилых помещений в организации?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.2. Нравится ли тебе, как оборудованы места для подготовки домашнего задания, игровые комнаты, спорт зал, столовая?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.3. Хорошо ли тебя кормят?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.4. Нравится ли тебе мебель в организации?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.5. Устраивают ли тебя бытовые, гигиенические, парикмахерские услуги в организации?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.6. Устраивает ли тебя, то как хранятся твои личные вещи?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.7. Есть ли в организации хорошо оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для людей с ограниченными возможностями здоровья?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.8. Устраивает ли тебя чистота санитарно-гигиенических помещений (душевые, туалеты)?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.9. Устраивают ли тебя правила получения помощи в организации?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.10. По твоему мнению, сохранит ли специалист учреждения, твой секрет если ты ему его доверишь?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.11. Устраивает ли тебя график посещений близкими людьми?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

9.12. Если у тебя возникла проблема, быстро ли ее решат?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

10. Нравится ли тебе участвовать в групповых мероприятиях, организованных учреждением (праздники, спортивные мероприятия)?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

11. Ты бы посоветовал эту организацию ребятам, которые оказались в такой же ситуации, как и ты?
А) Да Б) Нет В) Не могу ответить
Комментарий_____

12. Как, по твоему мнению, можно улучшить работу этой организации?

_____
_____
_____
_____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!