

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения с двумя формами обслуживания (полустационарная, надомная)

Методика формирования рейтинга разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения сформирован в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. решением Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, протокол от 28.10.2013 № 5/13).

При определении значения интегрального индекса качества оказания услуг организацией (Ик) учитывалась значимость критериев оценки (путем умножения суммы значений показателей на коэффициент значимости соответствующего критерия оценки).

Методы сбора информации

- мониторинг интернет-сайтов (камерально);
- невключенное наблюдение (выезд в учреждение);
- телефонный обзвон организаций для получения необходимой информации;
- рассылка обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
- опрос получателей социальных услуг (стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания).

В рамках сбора информации:

- осуществлены выезды в учреждения социального обслуживания населения для проведения невключенного наблюдения. Члены рабочей группы Организации-оператора регистрировали в «Карте сбора информации Оператором о качестве оказания услуг Учреждениями социального обслуживания населения при выезде» особенности существующей ситуации на объекте исследования согласно утвержденным показателям;
- проведены опросы получателей социальных услуг (стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания) о качестве оказания социальных услуг объектом исследования. В полустационарной форме обслуживания в качестве респондентов выступали взрослые инвалиды, в некоторых учреждениях мнение о качестве оказания услуг высказывали родители детей-инвалидов;
- просмотрены официальные интернет-сайты Учреждений. Изучение интернет-сайтов осуществлялось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией в специальной «Карте камерального сбора информации Оператором о качестве оказания услуг Учреждениями социального обслуживания населения» наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
- осуществлены контрольные интернет-обращения на электронные адреса указанные на официальных сайтах Учреждений (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания);
- осуществлены контрольные телефонные звонки на номера телефонов, указанные на официальных сайтах Учреждений (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
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 (П1.1+П1.2+П1.3, где П - значение показателей)
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 закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1
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 (П3.1+П3.2 где П - значение показателей)
3.1.	телефон		
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 (П4.1+П4.2 где П - значение показателей)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	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 2 балла (П5.1+П5.2+П5.3 где П - значение показателей)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания		
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		

6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 2 балла (П6.1+П6.2+П6.3 где П - значение показателей)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	представлена частично	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	представлена в полном объеме	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	%	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 (П1.1+П1.2+П1.3+П1.4)
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	1 0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	не доступны	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	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	%	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 предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 мин. от 15 до 30 мин. менее 15 мин	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	%	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		
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	%	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
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла (значение показателя (в %), деленное на 100)
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 посещения родственниками в организации социального обслуживания		
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом		
2.13.	оперативностью решений вопросов		
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)
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)

Таблица по расчету интегрального индекса (для учреждений с двумя формами обслуживания)

№	Критерии оценки качеств оказания услуг	Форма обслуживания	Коэффициент значимости	Расчет показателя (П - наименование показателя)	Итоговое значение интегрального индекса													
					две формы обслуживания													
					МАУ г. Ялуторовска "ЯКЦСОН"	АУ "КЦСОН Юргинского муниципального района"	МАУ "ЦСОН Омутинского района"	МАУ "КЦСОН Нижнетагдинского района"	МАУ "КЦСОН Армизонского района"	МАУ "КЦСОН "Виктория" Сладковского района"	АУ МО Заводоуковский ГО "КЦСОН"	АУ "Ишимский городской ЦСОН "Забота"	АУ Упоровского МР "КЦСОН"	МАУ "КЦСОН Ярковского района"	АУ "КЦСОН Бердюжского муниципального района"	МАУ "КЦСОН Тобольского района"	МАУ "КЦСОН "Забота" Исетского МР"	
К1	открытость и доступность информации об организации	полустационарная	0,15	(П1+П2+П3+П4+П5+П6+П7)	11,07	10,93	9,27	9,93	8,27	8,40	9,42	8,60	7,03	7,93	8,26	6,9	5,03	
		надомная		(П1+П2+П3+П4+П5+П6+П7)	11,07	9,60	9,93	10,43	8,27	8,73	9,23	8,60	8,70	8,93	8,26	6,57	5,70	
Итого по показателю					22,13	20,53	19,20	20,37	16,53	17,13	18,66	17,20	15,73	16,87	16,52	13,47	10,73	
К2	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	полустационарная	0,2	(П1+П2+П3+П4+П5)	6,44	5,40	5,94	4,85	6,00	5,00	4,45	4,71	5,00	4,91	3,96	5,00	6,33	
		надомная		(П2+П4)	1,95	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,89
Итого по показателю					8,40	7,40	7,94	6,85	8,00	7,00	6,45	6,71	7,00	6,91	5,96	7,00	8,22	
К3	время ожидания предоставления социальной услуги	полустационарная	0,15	(П1+П2)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,89	2,00	2,00	
		надомная		(П1+П2)	2,00	2,00	2,00	2,00	1,75	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,83	2,00	2,00	
Итого по показателю					4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,72	4,00	4,00	
К4	доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	полустационарная	0,2	(П1+П2+П3)	2,22	2,83	2,40	2,20	3,00	2,8	2,17	2,83	3,00	2,43	2,83	2,67	2,60	
		надомная		(П1+П2+П3)	2,10	3,00	2,35	2,69	2,83	3,00	2,88	3,00	3,00	3,00	3,00	2,8	3,00	
Итого по показателю					4,32	5,83	4,75	4,89	5,83	5,80	5,04	5,83	6,00	5,43	5,83	5,467	5,60	
К5	удовлетворенность качеством оказания услуг	полустационарная	0,3	(П1+П2+П3+П4+П5)	4,71	4,75	4,68	4,57	4,75	4,57	4,63	4,54	4,75	4,27	4,72	4,69	4,58	
		надомная		(П1+П2+П4+П5)	4,00	3,50	3,92	3,89	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,95	4	4,00	
Итого по показателю					8,708	8,25	8,60	8,46	8,69	8,569	8,63	8,54	8,75	8,27	8,67	8,688	8,58	
Интегральный индекс качества оказания услуг (Ик)				Ик=К1*0,15+К2*0,2+К3*0,15+К4*0,2+К5*0,3	9,08	8,80	8,60	8,54	8,41	8,30	8,29	8,25	8,19	8,08	8,00	7,72	7,55	

**Рейтинг учреждений социального обслуживания населения
с двумя формами обслуживания**

№ п/п	Наименование учреждения	Интегральный индекс качества оказания услуг (Ик)
1	Муниципальное автономное учреждение города Ялуторовска "Ялуторовский комплексный центр социального обслуживания населения"	9,08
2	Автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Юргинского муниципального района"	8,80
3	Муниципальное автономное учреждение "Центр социального обслуживания населения Омутинского района"	8,60
4	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения "Тавда" Нижнетавдинского района"	8,54
5	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Армизонского района"	8,41
6	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения "Виктория" Сладковского района"	8,30
7	Автономное учреждение муниципального образования Заводоуковский городской округ "Комплексный центр социального обслуживания населения"	8,29
8	Автономное учреждение "Ишимский городской центр социального обслуживания населения "Забота"	8,25
9	Автономное учреждение Упоровского муниципального района "Комплексный центр социального обслуживания населения"	8,19
10	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Ярковского района"	8,08
11	Автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Бердюжского муниципального района"	8,00
12	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Тобольского района"	7,72
13	Муниципальное автономное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения "Забота" Исетского муниципального района"	7,55