**Рейтинг организаций социального обслуживания с двумя формами социального обслуживания (полустационарная, надомная) по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2015 год**

Рейтинг организаций социального обслуживания (далее – организации, учреждения) сформирован в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; приказами Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», [от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284707@cmsArticle); 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).

**Организация-оператор**

Автономное учреждение Тюменской области дополнительного профессионального обучения и развития социальных технологий «Семья» (далее – Организация-оператор).

**Методы сбора информации**

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

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 социального обслуживания) о качестве оказания социальных услуг объектом исследования. В полустационарной форме социального 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 организаций (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм социального обслуживания);
* осуществлены контрольные телефонные звонки на номера телефонов, указанные на официальных сайтах организаций (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм социального обслуживания).

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального облуживания**

|  |
| --- |
| **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 организаций 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% | 0 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 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 | да/нет | 1/0 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **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  | % | 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 |
| **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  | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»  |
| 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 | 1 |
| частично оборудована | 0,5 |
| не оборудована | 0 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения  | доступны | 1 |
| частично доступны | 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. | 0 |
| от 15 до 30 мин. | 0,5 |
| менее15 мин | 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: | % | среднеарифмитическая 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 посещений 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 | 0 |
| менее 5 жалоб | 0,5 |
| жалоб не зарегистрировано | 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 организаций с двумя формами социального 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 Нижнетавдинского 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 | 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*** | ***5,47*** | ***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 | 4,00 | 4,00 |
| ***Итого по показателю*** | ***8,71*** | ***8,25*** | ***8,60*** | ***8,46*** | ***8,69*** | ***8,57*** | ***8,63*** | ***8,54*** | ***8,75*** | ***8,27*** | ***8,67*** | ***8,69*** | ***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**

**организаций социального обслуживания**

**с двумя формами социального обслуживания (полустационарная, надомная)**

**по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2015 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **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 |