



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**

ул. Клиническая, 63, г. Калининград, 236016,
тел. (4012) 599-609, факс (4012) 599-600, e-mail: social@gov39.ru
ОКПО 44192271 ИНН/КПП 3906011007/390601001

25.10.2018 № 9946/ОХ
на № _____ от _____

Руководителям органов социальной защиты
населения администраций муниципальных
образований

Руководителям государственных и
муниципальных учреждений
социального обслуживания

Негосударственным поставщикам
социальных услуг

О проведении независимой оценки
качества условий оказания
социальных услуг в 2018 году

В соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и на основании протокола Общественного совета при Министерстве социальной политики Калининградской области в 2018 году независимая оценка качества социальных услуг будет проведена в 31 государственном и 22 муниципальных учреждениях социального обслуживания и 3 негосударственных организациях, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Калининградской области (перечень организаций прилагается). Независимая оценка будет проводиться в ноябре 2018 года на основании следующих документов:

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

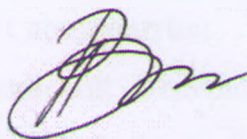
- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (копии документов прилагаются).

Контракт от 18.10.2018 года на оказание услуг по проведению научно-исследовательской деятельности путем социологического исследования в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (список организаций прилагается), расположенными на территории Калининградской области, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2018 году, заключен с Обществом с ограниченной ответственностью «АБВ».


По всем вопросам проведения в учреждении независимой оценки качества социальных услуг рекомендуем обращаться по телефонам: 8 (4012) 599-661, 8 (4012) 599-610.

Приложение: на 28 л. в 01 экз.

Заместитель министра



Е.В. Фомченкова



**Общество с ограниченной ответственностью
«АБВ»**

ОГРН 1175958026617 ИНН 5904352196

Место нахождения: 614025 Российская Федерация,

г. Пермь, ул. Бригадирская, д.26а, оф.1

Почтовый адрес: 614066 Российская Федерация,

г. Пермь, шоссе Космонавтов, 117, оф. 21

e-mail: abvbiznes@ya.ru тел +7(342) 203-202-1

07.11.2018 № 1-11/0584

Руководителям организаций
социального обслуживания

О проведении независимой оценки
качества в 2018 году

В соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества социальных услуг будет проведена государственных, муниципальных и иных форм собственности организациях социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Калининградской области.

Независимая оценка будет проводиться в ноябре 2018 года по общим критериям, централизованно установленным на федеральном уровне.

Организацией – оператором определено ООО «АБВ»

В целях проведения выборочного опроса получателей социальных услуг просим организовать анкетирование по прилагаемой форме. Для обеспечения участия в анкетировании всех желающих граждан в учреждении должно быть оборудовано специальное место с опечатанной урной для сбора анкет, наличием чистых бланков анкет и пишущими принадлежностями.

Общее количество анкетизируемых должно составить не менее 5 % от количества получателей социальных услуг организации (законных представителей, родственников).

Срок сдачи заполненных анкет и сводной таблицы 21.11.2018 года. Анкеты можно отправить в сканированном виде на e-mail: abvbiznes@ya.ru либо передать нашему представителю в Калининграде (контактный телефон 89091144211).

По результатам независимой оценки качества услуг будет сформирован рейтинг учреждений социального обслуживания.

Приложение:

Анкета – 3 листа.

Сводная таблица – 3 листа

Генеральный директор



Бураков Д.А.

**Сводная таблица
результатов опроса граждан о качестве оказания услуг
организациями социального обслуживания для проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания и формирование рейтинга организаций
социального обслуживания в 2018 году**

1. Наименование учреждения* муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе»

№ п/п		Кол-во чел.
1	Вы удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения)?	9
	Полностью удовлетворен	6
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	1
	Совсем не удовлетворен	-
	Затрудняюсь ответить	2
2	Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов?	9
	Определённо да	8
	Скорее да, чем нет	1
	Скорее нет, чем да	-
	Определённо нет	-
	Затрудняюсь ответить	-
3	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг?	9
	Определённо да	6
	Скорее да, чем нет	2
	Скорее нет, чем да	-
	Определённо нет	-
	Затрудняюсь ответить	1
4	Вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)?	9
	Полностью удовлетворен	8
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	1
	Совсем не удовлетворен	-

	Затрудняюсь ответить	-
5	Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	9
	Полностью удовлетворен	8
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	1
	Совсем не удовлетворен	-
	Затрудняюсь ответить	-
6	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию?	9
	Полностью удовлетворен	9
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	-
	Совсем не удовлетворен	-
	Затрудняюсь ответить	-
7	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)?	9
	Полностью удовлетворен	7
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	1
	Совсем не удовлетворен	-
	Затрудняюсь ответить	1
8	Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?	9
	Полностью удовлетворен	7
	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	1
	Совсем не удовлетворен	-
	Затрудняюсь ответить	1
9	Считаете ли вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны?	9
	Да	8
	Скорее да	1
	Скорее нет	-

	Нет	-
	Затрудняюсь ответить	-
10	Приходилось ли вам или вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг?	9
	Да, всегда	-
	Да, такое было несколько раз	-
	Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время	8
	Затрудняюсь ответить	1
	Удовлетворяют ли вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации?	9
11	Порядок оплаты социальных услуг	
	Да	9
	Нет	-
	Не могу оценить	-
12	Оперативность решения вопросов	
	Да	9
	Нет	-
	Не могу оценить	-
13	Состояние помещения	
	Да	9
	Нет	-
	Не могу оценить	-
14	Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	
	Да	7
	Нет	-
	Не могу оценить	2
15	Чистотой и состоянием санитарно-гигиенических помещений	
	Да	8
	Нет	-
	Не могу оценить	1
16	Предоставление социально-бытовых услуг	
	Да	9
	Нет	-
	Не могу оценить	-
17	Графиком работы организации	
	Да	9
	Нет	-
	Не могу оценить	-
18	Конфиденциальностью предоставления услуг	
	Да	9

	Нет	-
	Не могу оценить	-
19	Удовлетворяет ли вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	9
	Да	4
	Скорее да	1
	Скорее нет	-
	Нет	-
	Затрудняюсь ответить	4
20	Изменилось ли качество вашей жизни (жизни ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	9
	Определённо да	4
	Скорее да, чем нет	2
	Скорее нет, чем да	2
	Определённо нет	-
	Затрудняюсь ответить	1
21	Готовы ли вы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)?	9
	Определённо да	6
	Скорее да, чем нет	2
	Скорее нет, чем да	1
	Определённо нет	-
	Затрудняюсь ответить	-
22	По Вашему мнению, какие наиболее существенные недостатки в работе данного учреждения социального обслуживания необходимо устранить?	9
	Недостатков нет	9
	Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на официальном сайте в сети «Интернет»	-
	Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, брошюрах, буклетах	-
	Трудно получить необходимую информацию по телефону (трудно дозвониться, сотрудник не всегда может предоставить необходимую информацию, переадресовывают/переключают на других сотрудников	-