

## ПРОТОКОЛ

рабочей группы по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике

26 ноября 2013 г.

№ РГ2/ЭС1 - Пр1

г. Томск, пл. Ленина, 6а

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛА: Петрова Е.А.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Члены Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике:

Петрова Е.А., Филиппов А.А. (2 члена рабочей группы)

Внешние эксперты:

Беялов В.Я., Кончевская Н.А.

ПРИГЛАШЕННЫЕ

Рязанцева

- председатель Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике

Наталья Владимировна

### ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Об определении перечня организаций, включаемых в независимую систему оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания (далее – оценка качества).
2. Об определении показателей качества работы областных государственных организаций социального обслуживания.

СЛУШАЛИ:

**1. Об определении перечня организаций, включаемых систему оценки качества**

**Петрова Е.А.**

ВЫСТУПИЛИ: все присутствующие.

РЕШИЛИ:

1. Сформировать перечень организаций социального обслуживания для включения в систему оценки качества:

- учреждения социального обслуживания населения:

1) ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск»,

2) ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»,

- учреждения, подведомственные Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области:

1) ОГБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Огонек» г. Томска»,

2) ОГКУ «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск».

СЛУШАЛИ:

**2. Об определении показателей оценки качества**

---

**Петрова Е.А.**

ВЫСТУПИЛИ: все присутствующие.

РЕШИЛИ:

1. Определить показатели оценки качества (Приложение №1).

*Петрова* Е.А. Петрова

Приложение №1  
к протоколу заседания рабочей группы по  
независимой оценке качества работы областных  
государственных учреждений социального  
обслуживания Экспертного совета при заместителе  
Губернатора Томской области по социальной  
политике № РГ2/ЭС1-Пр1 от 26.11.2013

**Критерии, показатели и периодичность проведения оценки качества  
учреждений социального обслуживания населений Томской области**

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=10)
<b>1. Открытость и доступность информации об организации:</b>		
1) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7
2) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8
3) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
<b>2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</b>		
1) степень выполнения условий доступности в соответствии с законодательно установленными нормами для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	10
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10

3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
<b>3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:</b>		
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>		
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
<b>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:</b>		
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10
2) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8
3) удовлетворенность качеством питания (%) (в учреждениях, оказывающих данную услугу)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
4) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8

**Периодичность проведения мониторинга:**

один раз в год.