

УТВЕРЖДАЮ
Министр социальной политики
Свердловской области

«17» января 2017 год

**ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
НА 2017 ГОД**



Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности составлены на основе Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области».

I. Повышение степени открытости и доступности 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 сети Интернет);
2. наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
3. наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);
4. результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;
5. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
6. наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
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;
8. наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями;

II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности 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;
2. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;
3. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

4. укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

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;

III. Снижение времени 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;

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);

IV. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности 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;

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. Повышение удовлетворенности 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;

2. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;

3. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

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);

5. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.