

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

Назначение исследования: получение достоверных сведений о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ставропольского края.

Объект исследования: получатели социальных услуг (законные представители), эксперты в области социального обслуживания населения.

Общий объем выборки: 3801 респондент, из них: 3411 получателей социальных услуг и 390 экспертов.

Количество организаций: 76 организаций социального обслуживания, в том числе – 74 государственные и 2-х социально - ориентированные некоммерческие организации.

Предмет исследования: изучение мнения получателей социальных услуг (законных представителей), экспертов в области социального обслуживания, Интернет ресурсов организаций социального обслуживания о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края.

Цель исследования: сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края, установление рейтинга организаций.

Основные задачи исследования:
изучение открытости и доступности информации об организации;
изучение комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
изучение степени доступности услуг для инвалидов;
изучение степени доброжелательности, вежливости работников организации;
изучение удовлетворенности получателей социальных услуг условиями оказания услуг.

Вид исследования: аналитическое.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг (их законных представителей), опрос экспертов, анализ Интернет ресурсов.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Срок проведения: 17 мая - 20 июля 2021 года

Перечень организаций социального обслуживания (центров социального обслуживания населения) для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	Александровский комплексный центр социального обслуживания населения	130
2	Андроповский центр социального обслуживания населения	50
3	Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения	55
4	Благодарненский центр социального обслуживания населения	130
5	Буденновский комплексный центр социального обслуживания населения	50
6	Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения	60
7	Георгиевский центр социального обслуживания населения	100
8	Изобильненский центр социального обслуживания населения	80
9	Ипатовский центр социального обслуживания населения	60
10	Кировский центр социального обслуживания населения	60
11	Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения	100
12	Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения	55
13	Курский центр социального обслуживания населения	95
14	Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения	80

15	Минераловодский центр социального обслуживания населения	205
16	Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения	80
17	Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения	50
18	Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения	50
19	Петровский центр социального обслуживания населения	75
20	Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения	230
21	Советский комплексный центр социального обслуживания населения	180
22	Степновский центр социального обслуживания населения	50
23	Труновский комплексный центр социального обслуживания населения	60
24	Туркменский центр социального обслуживания населения	50
25	Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения	100
26	Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ»	80
27	Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения	50
28	Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения	70
29	Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения	50
30	Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения	50
31	Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения	50
32	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	90
33	Активное долголетие Ставрополя	5
	Итого	2680

Категория опрашиваемых: получатели социальных услуг в возрасте от 18 до 80+ лет, находящихся на обслуживании в учреждениях социального обслуживания населения (центрах социального обслуживания населения).

Объем выборки: 2680 респондентов

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Показатели
	<p>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</p>
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).</p>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды;</p>

	<p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p>

	<p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).
	<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</p>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<p>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</p>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа

	опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ГРАФИК
оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий
оказания услуг организациями социального обслуживания
Ставропольского края

Дата	№ п/п	Наименование организаций социального обслуживания
1	2	3
17 мая	1.	Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра»
	2.	Буденновский комплексный центр социального обслуживания населения
18 мая	3.	Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов
	4.	Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения
19 мая	5.	Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения
20 мая	6.	Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов
	7.	Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения
21 мая	8.	Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям
	9.	Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки»
	10.	Дербетовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей
24 мая	11.	Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист»
	12.	Георгиевский центр социального обслуживания населения
25 мая	13.	Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря»
	14.	Кировский центр социального обслуживания населения
26 мая	15.	Курский дом-интернат для престарелых инвалидов
27	16.	Курский социально-реабилитационный центр для

1	2	3
мая		несовершеннолетних «Надежда»
	17.	Курский центр социального обслуживания населения
28 мая	18.	Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
	19.	Степновский центр социального обслуживания населения
31 мая	20.	Советский комплексный центр социального обслуживания населения
02 июня	21.	Светлоградский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов
	22.	Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
03 июня	23.	Петровский центр социального обслуживания населения
	24.	Туркменский центр социального обслуживания населения
07 июня	25.	Новоселицкий психоневрологический интернат
	26.	Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения
08 июня	27.	Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов
	28.	Круглолесский психоневрологический интернат
	29.	Александровский комплексный центр социального обслуживания населения
09 июня	30.	Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный»
	31.	Софиевский психоневрологический интернат
	32.	Тахтинский психоневрологический интернат
10 июня	33.	Ипатовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей
	34.	Ипатовский психоневрологический интернат
15 июня	35.	Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал»
	36.	Ипатовский центр социального обслуживания населения
16 июня	37.	Благодарненский психоневрологический интернат
	38.	Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
	39.	Благодарненский комплексный центр социального

1	2	3
---	---	---

обслуживания населения

17 июня	40. 41.	Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения
21 июня	42. 43.	Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения Труновский комплексный центр социального обслуживания населения
22 июня	44. 45. 46.	Изобильненский психоневрологический интернат Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Изобильненский центр социального обслуживания населения
23 июня	47. 48. 49.	Невинномысский психоневрологический интернат Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения
24 июня	50. 51.	Балахоновский психоневрологический интернат Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения
28 июня	52. 53.	Надзорненский психоневрологический интернат Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий
29 июня	54. 55.	Геронтологический центр «Бештау» Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения
30 июня	56. 57.	Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ»
01 июля	58. 59. 60.	Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Андроповский центр социального обслуживания населения Минераловодский центр социального обслуживания населения

1	2	3
---	---	---

05 июля	61.	Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения
06 июля	62.	Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения
	63.	Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок»
07 июля	64.	Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения
	65.	Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска»
08 июля	66.	Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения
	67.	Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец»
12 июля	68.	Ставропольский краевой геронтологический центр
13 июля	69.	Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка»
	70.	Ставропольский центр социальной помощи семье и детям
14 июля	71.	Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения
15 июля	72.	Центр психолого-педагогической помощи «Альгис»
	73.	Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья
19 июля	74.	Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения
20 июля	75.	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
	76.	Активное долголетие Ставрополя