

## ПРОТОКОЛ № 7

заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания КЧР

10 марта 2016 г.

г. Черкесск

---

### ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Молдованова Вера Михайловна                      председатель Общественной палаты КЧР, председатель Общественного Совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания КЧР (далее – Общественный совет)

Хачирова Марджан Умаровна                      ведущий специалист-эксперт - юрист организационно-правового отдела Министерства труда и социального развития КЧР, секретарь Общественного совета.

### ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Абазалиева Лариса Хасанбиевна                      уполномоченный по правам ребенка в Карачаево-Черкесской Республике;

Дубовик Сергей Матвеевич                      председатель Карачаево-Черкесской республиканской общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Проноза Ольга Ивановна                      заместитель председателя общественной организации «Карачаево-Черкесское республиканское объединение организации профсоюзов»;

Такушинов Николай Алхимович                      председатель Карачаево-Черкесского Совета ветеранов войны, труда, военной службы и правоохранительных сил;

Тлисов Азамат Борисович                      член Общественной палаты РФ от КЧР, член Общественного совета

### ПОВЕСТКА заседания Общественного совета:

1. Утверждение перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году и графика ее проведения.

2. Выработка предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

РЕШИЛИ:

Утвердить:

1. Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году и график ее проведения согласно приложению 1.

2. Предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению 2.

Председатель Общественного совета,  
Председатель Общественной Палаты КЧР

В.М. Молдованова

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
организаций социального обслуживания КЧР, в отношении которых будет  
проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году  
и график ее проведения

№	Наименование учреждения	Срок проведения независимой оценки
1	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	май-июнь
2	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	июнь-июль
3	Республиканское государственное казенное учреждение «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	июнь-июль
4	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	июнь-июль
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	июнь-август
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	июнь-август

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ

для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания

Проведение независимой оценки качества необходимо осуществлять последовательно в 4 этапа.

### 1. Организационный этап:

1.1. Определение Перечня организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в текущем периоде.

1.2. Ознакомление с показателями качества работы организаций социального обслуживания (приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»).

1.3. Определение методов сбора информации и уточнение требований к методикам их применения.

### 2. Подготовительный этап:

2.1. Осуществить анализ нормативно – правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

2.2. Разработать и согласовать методику и инструментарий, в том числе рекомендаций интервьюерам, анкеты в течение 15 дней с момента заключения Государственного контракта.

### 3. Сбор первичной информации:

3.1. Осуществить анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации.

3.2. Разработать и согласовать график очного анкетирования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, в течение 15 дней с даты заключения Государственного контракта.

3.3. Провести «полевой этап» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами.

3.4. Собрать статистические данные.

3.5. Провести мониторинг методом опроса в режиме очного анкетирования в соответствии с инструментарием:

руководителей организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения не менее 6 человек,

специалистов организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – 10% от среднесписочной численности работников.

получателей социальных услуг в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения – не менее 10% получателей услуг.

представителей общественных организаций, общественного Совета Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики – 9 человек.

3.6. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы.

3.7. Провести независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

3.8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации.

3.9. Обработать информацию, включая ввод, расчет средних, проведение процедур взвешивания и расчета коэффициентов согласно методическим рекомендациям.

3.10. Оформить аналитический отчет, который включает расчет рейтингов общих рейтингов организаций социального обслуживания, рейтингов в соответствии с типом организаций социального обслуживания, рейтингов по оценкам экспертов и посетителей, руководителей, а также описание факторов, определяющих рейтинговую позицию, описание методики и формирования рейтингов, интерпретация рейтингов с приложением следующих материалов:

электронный массив данных в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком (Excel). Проверить массив на отсутствие технических и логических ошибок,

заполненные опросные листы на бумажных носителях,  
презентация в формате pdf.

3.11. Представить готовые материалы в 1 экземпляре в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе (CD) не позднее 1 сентября 2016 года.

#### **4. Анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания:**

4.1. Систематизировать выявленные проблемы деятельности организации социального обслуживания.

4.2. Сопоставить фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров.

4.3. Выявить территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания.

4.4. Проанализировать динамику значений исследуемых параметров и показателей.

4.5. Сопоставить нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности организации социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг.

4.6. Произвести расчет интегральной оценки качества и сформировать рейтинг работы организаций социального обслуживания.

4.7. Разработать предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

4.8.Подготовить материалы презентации результатов исследования и выступление на Общественном Совете на электронном носителе (CD) согласно плану - графику оказания услуг (приложение № 2 к техническому заданию).

**7. Срок оказания услуг: до 01.09.2016 года**

**8. Сроки и условия оплаты** – оплата услуг производится Государственным заказчиком по факту оказания услуг путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя в течение 30 дней после предоставления нижеперечисленных документов:

- а) подписанного Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг;
- б) счета на оплату оказанных услуг;
- в) аналитического отчета;
- г) презентации результатов исследования для выступления на Общественном Совете.