

УТВЕРЖДАЮ  
Министр социальной политики  
Свердловской области

А.В. Злоказов  
«17» *Август* 2018 год

## ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Цели и целевые показатели в области качества и социальной ответственности составлены на основе приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 г. № 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» (далее – приказ от 19.08.2015 г. № 494); Политики в области качества и Политики в области социальной ответственности.

### I. Повышение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания:

1. полнота и актуальность информации об Учреждении социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении Учреждения, на официальных сайтах Учреждения социального обслуживания, органов исполнительной власти в сети Интернет);
2. наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
3. наличие дистанционных способов взаимодействия Учреждения 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 Учреждения социального обслуживания) о работе Учреждения 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 Учреждении 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 данном Учреждении социального обслуживания;
4. укомплектованность Учреждения социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений в Учреждениях 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 Учреждении социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;
2. среднее время ожидания приема к специалисту Учреждения социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг).

**IV. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций социального обслуживания:**

1. доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников Учреждения социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

2. доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность сотрудников Учреждения социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

3. доля сотрудников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в Учреждении социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа сотрудников.

**V. Повышение удовлетворенности качеством оказания услуг:**

1. доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в Учреждении 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 Учреждении социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных Учреждением в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года);

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

Целевые показатели определены Планом мероприятий («дорожная карта») по формированию независимой оценки качества оказания услуг Учреждением социального обслуживания, который является приложением к Приказу Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 г. № 494.