

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета
при Министерстве труда и
социального развития
Омской области
28 февраля 2017 года

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями
социального обслуживания Омской области

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области (далее – Порядок проведения независимой оценки), устанавливает основные подходы и требования к функционированию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области (далее – организации социального обслуживания).

Под организациями социального обслуживания понимаются:

1) государственные учреждения Омской области, находящиеся в ведении Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), оказывающие социальные услуги (далее – государственные учреждения);

2) негосударственные организации социального обслуживания Омской области, оказывающие государственные социальные услуги, включенные в реестр поставщиков социальных услуг в соответствии с действующим законодательством (далее – негосударственные организации социального обслуживания).

2. Под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными Общественным советом при Министерстве (далее – Общественный совет) в установленном порядке, и составление рейтингов качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки.

3. Независимая оценка проводится для:

- обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального

обслуживания для получения социальных услуг;

- определения результативности деятельности организаций социального обслуживания и принятия своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации их деятельности;

- своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранения их причин, а также стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания к повышению эффективности их деятельности.

4. Организация независимой оценки осуществляется Общественным советом. Участниками независимой оценки могут быть:

- Общественный совет;
- попечительские (наблюдательные) советы государственных учреждений;
- некоммерческие организации, общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- государственные учреждения, негосударственные организации социального обслуживания, учебные учреждения (на добровольной основе);
- граждане – получатели социальных услуг (или их законные представители).

5. Номенклатура организаций социального обслуживания в Омской области утверждена постановлением Правительства Омской области от 27 октября 2014 года № 261-п. К числу организаций социального обслуживания относятся:

- 1) организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:
 - дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов;
 - специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;
 - психоневрологический интернат;
 - геронтологический центр;
 - детский дом-интернат для умственно отсталых детей;
 - социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
 - реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
 - центр социальной адаптации;
 - центр социальной адаптации несовершеннолетних;
 - центр социальной помощи семье и детям.

- 2) организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
- реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- центр социальной адаптации;
- центр социальной адаптации несовершеннолетних;
- комплексный центр социального обслуживания населения;
- центр социальной помощи семье и детям.

- 3) организацией, осуществляющей социальное обслуживание на дому, является комплексный центр социального обслуживания населения.

6. Общественным советом ежегодно, до 1 апреля, утверждается перечень

организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка (далее – Перечень) в очередном году.

7. Независимая оценка по одному типу организаций социального обслуживания проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

8. Министерство оказывает содействие Общественному совету в проведении независимой оценки, в том числе осуществляет:

- общее организационно-техническое обеспечение проведения независимой оценки, в том числе оказание помощи Общественному совету по разработке технического задания для организации, которая на конкурсной основе будет осуществлять сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

- оформление по результатам заключения государственных контрактов решения об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки, а также при необходимости предоставление оператору общедоступной информации о деятельности организаций социального обслуживания, формируемой в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном или отраслевом сайтах Министерства, сайте bus.gov.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть "Интернет");

- размещение информации об Общественном совете, протоколов заседаний Общественного совета, результатов независимой оценки на официальном и отраслевом сайтах Министерства, на сайте bus.gov.ru в сети "Интернет";

- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности государственных учреждений и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Министерства в сети "Интернет".

9. Общественный совет:

- определяет перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством с оператором;

- устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным общим критериям);

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в Министерство результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

10. Для проведения независимой оценки используются показатели,

характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н, а именно:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций, осуществляющие стационарное социальное обслуживание);
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

11. Перечень показателей, указанных в пункте 10 настоящего Порядка, может быть дополнен в соответствии с решением Общественного совета, не позднее 1 апреля очередного года.

12. Для определения значений показателей, указанных в пункте 10 настоящего Порядка, с учетом особенностей деятельности организаций социального обслуживания используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- 1) результаты анализа правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания, в том числе государственных заданий;
- 2) результаты анализа статистической и ведомственной информации Министерства и организаций социального обслуживания;
- 3) результаты социологических исследований (интервьюирование, анкетирование, "контрольные закупки", включенное наблюдение в местах оказания социальных услуг), результаты экспертных оценок.
- 4) результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;
- 5) государственная и ведомственная статистика;
- 6) информация общественных организаций (объединений), попечительских (наблюдательных советов) государственных учреждений.

13. Рейтинги организаций социального обслуживания формируются ежегодно в соответствии с Перечнем, при условии включения в него не менее трех организаций социального обслуживания одного типа. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется балльная система оценки, определенная приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н. Рейтинги формируются путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой указанной организации, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества оказания услуг (организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества оказания услуг, присваивается 1-й номер).

14. Результаты проведения независимой оценки, в том числе рейтинги,

размещаются на официальном и отраслевом сайтах Министерства, на сайте bus.gov.ru в сети "Интернет", в течение 5 рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

15. Результаты независимой оценки, проведенной общественными организациями, иными юридическими лицами (далее – иные организации) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, подлежат рассмотрению Общественным советом.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Общественный совет иными организациями должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов. По решению Общественного совета указанная информация может быть размещена на отраслевом сайте Министерства в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения Общественным советом.

16. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения об улучшении качества их деятельности.

17. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества своей деятельности (далее – планы) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением к настоящему Порядку.

18. Организации социального обслуживания размещают утвержденные планы на собственных сайтах в сети "Интернет" и направляют утвержденные планы в Министерство для размещения на официальном и отраслевом сайтах Министерства, сайте bus.gov.ru в сети "Интернет" и обеспечивают их выполнение.

19. В планах предусматриваются мероприятия, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг организацией социального обслуживания, вежливостью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

- обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

20. Контроль за выполнением планов осуществляют структурные подразделения Министерства, координирующие деятельность организаций социального обслуживания.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества деятельности

(наименование организации социального обслуживания)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Руководитель организации
социального обслуживания

М.П.

/ФИО/

УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета
при Министерстве труда и социального
развития Омской области

_____ 2017 года

ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания (далее – ОСО), размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да	
1.1	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"***	баллы	от 0 до 1	да	да	да	Анализ сайта www.bus.gov.ru
1.2	соответствие информации о деятельности ОСО,	менее чем	0	да	да	да	Анализ сайтов

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	размещенной на официальном сайте ОСО, Министерства в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0,3 0,6 0,9 1				Министерства, ОСО (при их наличии)
1.3	наличие информации о деятельности ОСО (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
2	Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение), эксперимент ("контрольная закупка")
3.1	телефон	да/нет	1/0	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
3.2	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети "Интернет"	да/нет	1/0	да	да	да	
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да	Эксперимент ("контрольная закупка")
4.1	доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
4.2	доля результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да	да	Эксперимент ("контрольная закупка")
5.1	лично в ОСО	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
5.2	в электронной форме на официальном ОСО в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	
5.3	по телефону /на "горячую линию" Министерства	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да	Социологическое исследование (невключенное наблюдение)
6.1	в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	отсутствует/представлено частично/представлено в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
6.2	на официальном сайте ОСО в сети "Интернет"	отсутствует/представлено	0/0,5/1	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
		на частично/представлена в полном объеме					
6.3	на официальном сайте Министерства в сети "Интернет"	отсутствует/представлена на частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	
7	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
1	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей)				Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			1.1-1.4)				опрос)
1.1	оборудование территории, прилегающей к ОСО, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудован а/ частично оборудован а /не оборудован а	1/0,5/0	да	да	нет	
1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет	
1.4	наличие в помещениях ОСО видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	
2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	Социологическое исследование

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной ОСО						(невключенное наблюдение, экспертный опрос)
4	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анализ документов ОСО или ведомственной статистики
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения ОСО и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги							
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в ОСО больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2	Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении граждан для получения информации о работе ОСО, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут	0 0,5	нет	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
		менее 15 минут	1				
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
1	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
3	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа	%	среднеарифметическая величина	да	да	да	Социологическое исследование

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
	опрошенных, в том числе удовлетворенных:		значений показателей 2.1-2.13 в баллах				(анкетирование)
2.1	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет	
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.3	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.4	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.6	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.9	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.11	графиком посещений родственниками в организации ОСО	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да	
2.13	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	да	да	да	

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг ОСО*			Источник информации
				стационарная форма обслуживания	полустационарная форма обслуживания	надомная форма обслуживания	
			деленное на 100				
3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Социологическое исследование (анкетирование)
4	Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных ОСО в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да	Анализ документов (ведомственная статистика)
5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Социологическое исследование (анкетирование)

* постановлением Правительства Омской области от 27 октября 2014 года № 261-п утверждена номенклатура ОСО в Омской области:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- 1) дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов;
- 2) специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;
- 3) психоневрологический интернат;
- 4) геронтологический центр;
- 5) детский дом-интернат для умственно отсталых детей;
- 6) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;

- 7) реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
 - 8) центр социальной адаптации;
 - 9) центр социальной адаптации несовершеннолетних;
 - 10) центр социальной помощи семье и детям.
2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:
- 1) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
 - 2) реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
 - 3) центр социальной адаптации;
 - 4) центр социальной адаптации несовершеннолетних;
 - 5) комплексный центр социального обслуживания населения;
 - 6) центр социальной помощи семье и детям.
3. Организацией, осуществляющей социальное обслуживание на дому, является комплексный центр социального обслуживания населения.
- ** оценка показателя проводится в отношении государственных ОСО.