

Протокол № 1
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества работы учреждений социального обслуживания населения
Владимирской области

город Владимир

23 мая 2017 года

Время начала заседания: 14.00

Время окончания заседания: 15.00

Членов Общественного совета – 7 чел.

Присутствовали:

Председатель Общественного совета,

Председатель Владимирской областной организации
профессионального союза работников государственных
учреждений и общественного обслуживания Российской
Федерации

А.Л.Ковенский

Члены Общественного совета:

Председатель Владимирской областной общественной
организации Всероссийского общества инвалидов

М.Г.Осокин

Председатель Владимирской областной общественной
организации Всероссийского общества слепых

С.В.Войнов

Председатель областного Совета ветеранов войны, труда,
Вооруженных Сил и правоохранительных органов

Н.А.Шмуратко

Председатель совета Владимирской областной
общественной организации «Ассоциация родителей детей-
инвалидов «Свет»

Л.И.Кац

Секретарь Общественного совета:

Начальник отдела кадров и делопроизводства департамента
социальной защиты населения администрации области

С.Ю.Дурманова

Отсутствовали:

2 чел., по уважительной причине

Кворум для проведения заседания Общественного совета имеется.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О Плане работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг учреждений социального обслуживания на 2017 год

Слушали: А.Л.Ковенского. Предложен для утверждения план работы.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

Решили:

- утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг учреждений социального обслуживания на 2017 год, согласно приложению № 1 к настоящему протоколу.

2. О перечне учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2017 году будет производиться независимая оценка качества оказываемых услуг

Слушали: Л.И.Кац. Предложен для утверждения перечень областных государственных учреждений социального обслуживания для осуществления независимой оценки качества услуг.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

Решили:

- утвердить перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2017 году будет производиться независимая оценка качества оказываемых услуг, согласно приложению № 2 к настоящему протоколу.

3. О критериях и показателях для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг

Слушали: А.Л.Ковенского. Предложены для утверждения критерии и показатели для проведения оценки качества оказания услуг учреждениями.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

Решили:

- утвердить критерии и показатели для проведения независимой оценки качества услуг, согласно приложению № 3 к настоящему протоколу.

Председатель Общественного совета



А.Л. Ковенский

Секретарь Общественного совета

С.Ю.Дурманова

(4922) 54 57 60



**План работы Общественного совета по независимой оценке качества
услуг учреждений социального обслуживания на 2016 год**

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения
1	Заседание Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки в 2017 году. Утверждение: - перечня учреждений социального обслуживания, в отношении которых будет производиться независимая оценка в 2017 году; - критериев проведения независимой оценки.	май 2017 г.
2	Заседание Общественного совета по рассмотрению результатов проведения независимой оценки в 2017 году и планах на 2018 год. Утверждение: - результатов проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, представленных организацией-оператором; - рейтингов учреждений социального обслуживания, составленных по результатам проведения независимой оценки; - предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания с учетом проведенной оценки; - утверждение плана работы Общественного совета на 2018 год.	октябрь 2017 г.

**Перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых
в 2017 году будет производиться независимая оценка качества
оказываемых услуг**

№ п/п	Наименование учреждения
Учреждения стационарной формы обслуживания	
1	ГБУСО ВО «Арбузовский психоневрологический интернат»
2	ГБУСО ВО «Балакиревский психоневрологический интернат»
3	ГБУСО ВО «Болотский психоневрологический интернат»
4	ГБУСО ВО «Владимирский психоневрологический интернат»
5	ГБУСО ВО «Гороховецкий психоневрологический интернат»
6	ГБУСО ВО «Гусевской психоневрологический интернат»
7	ГБУСО ВО «Психоневрологический интернат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»
8	ГБУСО ВО «Жереховский психоневрологический интернат»
9	ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
1	ГБУСО ВО «Копнинский психоневрологический интернат»
11	ГБУСО ВО «Оргтрудовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
12	ГБУСО ВО «Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
13	ГБУСО ВО «Владимирский областной специальный дом для ветеранов»
14	ГАУСО ВО «Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов
15	ГАУСО ВО «Геронтологический центр «Ветеран»
16	ГБУСО ВО «Собинский психоневрологический интернат»
17	ГБУСО ВО «Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
18	ГБУСО ВО «Хольковский психоневрологический интернат»
19	ГБУСО ВО «Новлянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
20	ГБУСО ВО «Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»
21	ГБУСО ВО «Тюрмеровский дом-интернат милосердия для

	престарелых и инвалидов»
22	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г.Мурома»
23	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат пос. Садовый»
24	ГБУСО ВО «Владимирский центр реабилитации для лиц без определенного места жительства»
Учреждения надомной формы обслуживания	
25	ГБУСО ВО «Александровский комплексный центр социального обслуживания населения»
26	ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения»
27	ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»
28	ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения»
29	ГБУСО ВО «Гусь-Хрустальный комплексный центр социального обслуживания населения»
30	ГБУСО ВО «Камешковский комплексный центр социального обслуживания населения»
31	ГБУСО ВО «Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения»
32	ГБУСО ВО «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения»
33	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кольчугинского района»
34	ГБУСО ВО «Меленковский комплексный центр социального обслуживания населения»
35	ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения»
36	ГБУСО ВО «Петушинский комплексный центр социального обслуживания населения»
37	ГБУСО ВО «Селивановский комплексный центр социального обслуживания населения»
38	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Собинского района»
39	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Суздальского района»
40	ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения»
41	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»

Учреждения полустационарной формы обслуживания

42	ГКУСО ВО «Владимирский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
43	ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья»
44	ГКУСО ВО «Гусь-Хрустальный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
45	ГКУСО ВО «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
46	ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
47	ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
48	ГКУСО ВО «Меленковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
49	ГКУСО ВО «Муромский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
50	ГКУСО ВО «Петушинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
51	ГКУСО ВО «Собинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
52	ГКУСО ВО «Суздальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
53	ГКУСО ВО «Юрьев-Польский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
54	ГКУСО ВО «Александровский центр социальной помощи семье и детям»
55	ГКУСО ВО «Вязниковский центр социальной помощи семье и детям»
56	ГКУСО ВО «Муромский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Критерии и показатели для проведения независимой оценки качества услуг

1. Для учреждений стационарной формы обслуживания:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)
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
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания 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 от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1
1.3.	наличие информации о деятельности	да/нет	1/0

	организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)
3.1.	телефон	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0
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)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания 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
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)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/	1/0

		отсутствует	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)

	маломобильных групп получателей социальных услуг:		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0
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
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
III. 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 организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 – 2.12 в баллах
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение

			показателя (в %), деленное на 100
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), 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

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):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2. Для учреждений полустационарной формы обслуживания:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)
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
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1

	"Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)
3.1.	телефон	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0
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)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

	контрольных обращений		
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)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

	услуг, от общего числа опрошенных		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность 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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0
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
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	Доля получателей социальных услуг,	%	от 0 до 1 балла;

	оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100
III. Показатели, характеризующие время 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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)	более 30 минут	0
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 организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 – 2.12 в баллах
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), 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
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):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

3. Для учреждений надомной формы обслуживания:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 -

	ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		1.3)
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
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания 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 от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)

3.1.	телефон	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0
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)
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания 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
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)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в	отсутствует/ представлена	0/0,5/1

	организации социального обслуживания	частично/ представлена в полном объеме	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1.	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
2.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
III. Показатели, характеризующие время 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении	более 30 минут	0

	граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)		
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 организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 – 2.4 в баллах
2.1.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),

			деленное на 100
2.2.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.4.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	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):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100