

«УТВЕРЖДЕНО»

протоколом № 3 от 13 декабря 2017 года
заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями
социального обслуживания,
расположенными на территории
Архангельской области

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
НА 2018 ГОД**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания граждан Архангельской области (далее – организации социального обслуживания) на 2018 год, определяет критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, этапы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, устанавливает типы и перечень организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания для населения, улучшения информированности потребителей о качестве условий оказания услуг организациями, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, применяются следующие подходы:

1) при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая, в том числе в форме открытых данных;

2) общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области (далее – Общественный совет по НОК), утверждает порядок и сроки проведения независимой оценки,

определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка (далее – организации социального обслуживания); принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством труда, занятости и социального развития Архангельской области (далее – министерство) с организацией-оператором, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор); осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором; представляет в министерство результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3) оператор оказывает услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на основании заключенного между оператором и министерством государственного контракта на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд;

4) при государственных организациях социального обслуживания образуются общественные советы по проведению независимой оценки (далее – общественный совет организации), в которые входят представители общественных организаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты, в том числе по предложению Общественного совета по НОК;

5) общественные советы организаций участвуют в проведении мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и представляют результаты оценки и предложения по улучшению качества условий предоставления услуг в Общественный совет по НОК;

6) министерство создает условия для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Функции Общественного совета по НОК:

1) определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году;

2) формирует предложения для разработки технического задания для оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания (далее – оператор), принимает участие в рассмотрении проектов

документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемых министерством труда, занятости и социального развития Архангельской области с организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

3) устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

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

5) представляет в министерство результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

5. Организации социального обслуживания обеспечивают в сети «Интернет» открытость и доступность следующей информации:

1) дата создания организации социального обслуживания, их учредитель, учредители, место нахождения организации социального обслуживания и их филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

2) структура и органы управления организации социального обслуживания;

3) виды социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

4) материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг;

5) копия устава организации социального обслуживания;

6) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых социальных услуг);

7) копия документа о порядке предоставления социальных услуг за плату;

8) информация, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациям социального обслуживания информация.

Организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

II. Организация оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

6. Проведение оценки качества работы организаций включает следующие этапы:

I этап – организационный – Общественный совет по НОК утверждает:

1) порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) перечень организаций социального обслуживания, участвующих в оценке качества условий оказания услуг и далее в ежегодном мониторинге качества (приложение 1);

II этап – согласование технического задания для проведения независимой оценки оператором и осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

а) посещение организаций социального обслуживания по отдельному ежегодному плану;

б) проведение опросов получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

в) проведение мероприятий «контрольная закупка услуг» в организациях социального обслуживания.

III этап – подведение Общественным советом по НОК итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также формирование предложений об улучшении качества их деятельности:

1) изучение информации, предоставленной оператором и общественными советами при организациях социального обслуживания о результатах независимой оценки;

2) заслушивание и утверждение отчета оператора;

3) подготовка предложений об улучшении качества деятельности

организаций социального обслуживания;

4) в целях общественного обсуждения результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания организация размещения протоколов заседаний Общественного совета по НОК на официальном сайте министерства по ссылке: [http:// www.arhzan.ru](http://www.arhzan.ru);

5) направление в министерство предложений об улучшении качества условий оказания услуг, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

III. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

7. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы организаций социального обслуживания:

1) министерство:

а) размещает результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте министерства;

б) направляет организациям рекомендации об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложений Общественного совета по НОК;

в) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями социального обслуживания планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

г) направляет информацию о проделанной работе в Общественный совет по НОК в установленные законом сроки.

2) организации социального обслуживания:

а) разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце «а» подпункта 1 настоящего пункта, план об улучшении качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждают этот план по согласованию с министерством;

б) размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

в) направляют информацию о проделанной работе в министерство.

**Перечень организаций социального обслуживания, находящихся
на территории Архангельской области, в отношении которых проводится
независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году**

Центры социального обслуживания населения:

Наименование учреждения	Директор	Адрес	E-mail	Телефон
ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	Надранчук Елена Константиновна	163061 Архангельск, ул. Галушина, д. 6	arh.kcso@yandex.ru www.arhcsso.ru	8 (8182) 66-34-93
ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	И.О. Палкина Светлана Юрьевна	165150 Архангельская обл. г. Вельск, ул. Советская, 52а	velkcsso@atnet.ru www.velkcsso.ru	8 (81836) 6-15-42 (Ф) 6-57-08
ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	И.о. директора Назарьина Юлия Владимировна	165500 Архангельская обл. с. Верхняя Тойма ул. Кулижского, д. 9	vtkso@atnet.ru www.vtkcsso.h1n.ru	8 (81854) 3-17-52 (Ф) 3-16-30
ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	Аникиева Оксана Валерьевна	165680 Архангельская обл., Вилегодский район, с. Ильинско- Подомское, ул. Советская, д. 34а	vilkcsso@mail.ru www.vilkcsso qlite.ru/	8 (81843) 4-10-94 (Ф) 4-16-98
ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания»	Тырова Анжелика Сергеевна	164570 Архангельская обл., пос.Березник, ул. П.Виноградова, д. 126	vinkcsso@atnet.ru www.vinkcsso.ru	8 (81831) 2-28-37
ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	И.о. директора Ромшина Наталья Николаевна	164110 Архангельская обл., г. Каргополь, ул. Победы, д. 12	kscso@atnet.ru http://kargkscso.ru/	8 (81841) 2-19-29
ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	Золотых Елена Евгеньевна	164010 Архангельская обл., пос.Коноша, ул. Театральная, д. 24	konkcsso@yandex.ru http://коношскийкцсо.рф/	8 (81858) 2-25-13 (Ф)
ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания»	Бестужева Татьяна Александровна	165650 Архангельская обл., г. Коряжма, ул. Набережная им. Н. Островского, д.34	vera3@atnet.ru	8 (81850) 5-79-74
ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	Бакшеева Галина Валентиновна	165300 Архангельская обл., г. Котлас, ул. Урицкого, д. 9	kotlcsso@atnet.ru http://kkcsso.ucoz.com	8 (81837) 3-16-90 (Ф)

ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	Червочкина Светлана Николаевна	165430 Архангельская обл., с. Красноборск, ул. Гагарина, д. 7а	kraskcso@atnet.ru http://красноборскккисо.рф/	8 (81840) 3-12-51
ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания»	И.о. директора Авдеева Валерия Юрьевна	164670 Архангельская обл., с. Лешуконское, ул. Красных Партизан, д. 12	kzso@atnet.ru www.lkcsso.ru	8 (81833) 3-16-35
ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания»	Гмырина Вера Ивановна	164750 Архангельская обл., г. Мезень, пр. Первомайский, д. 40 а	mezkcso@atnet.ru mezkcso.ru	8 (81848) 9-23-30 (Ф)
ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	Галашева Светлана Эдуардовна	164900 Архангельская обл., г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д. 19	novkcso@atnet.ru www.novkcso.my1.ru	8 (81852) 5-83-05
ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	И.о. директора Козенкова Наталья Николаевна	164200 Архангельская обл., г. Няндама, ул. Фадеева, д. 2а, корп. 2	ncsoop@atnet.ru www.nyandomakcso qlite.ru	8 (81838) 6-44-96 (Ф)
ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	Демянчук Татьяна Анатольевна	164840 Архангельская обл., г. Онега, пр.Гагарина, 46	kcsoneg@atnet.ru www.kcso-onega.arkh.socinfo.ru	8 (81839) 7-18-36 (Ф) 7-53-26
ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	Королева Лариса Рудольфовна	164260 Архангельская обл., пос. Плесецк, ул. Ленина, д. 23, корп. 2	pleskcso@atnet.ru pleskcso@yandex.ru www.plesecksrcn.ru	8 (81832) 7-43-55 7-25-10
ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания»	Левдер Ирина Борисовна	163062 г. Архангельск, ул. Дачная, д. 57	KCSoprim@atnet.ru prim-kcso.arkh.socinfo.ru	8 (8182) 62-74-34 62-73-75 (Ф)
ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	Акимова Ольга Владимировна	164507 Архангельская обл., г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 46	sevkzso@atnet.ru www.zabota.qlite.ru	8 (8184) 56-35-05 56-29-22
ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	Истомин Евгений Александрович	165210 Архангельская обл., Устьянский р-н, п. Октябрьский, ул. Комсомольская, д. 34а	ustkcso@atnet.ru www.ustkcso.edusite.ru	8 (81855) 5-19-77 (Ф)
ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр	Копалина Александра Михайловна	164530 Архангельская обл., с. Холмогоры,	holmkcso@atnet.ru http://holmkcso.3dn.ru	8 (81830) 3-43-66 (Ф)

социального обслуживания»		ул. Шубина, д. 22а	
---------------------------	--	--------------------	--

**Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам,
лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами
и детям с ограниченными возможностями здоровья**

ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	Данилова Людмила Михайловна	165300 Архангельская обл., г. Котлас, ул. 70 лет Октября, д. 34	mail@kdrc.ru http://kdrc.ru/	8 (81837) 3-00-50
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	Богданова Ольга Константиновна	163060, г. Архангельск ул. Урицкого, д 51, корп.1	oerc29@mail.ru www.arhcentr.ru	8 (8182) 29-43-92
ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»	Юнг Светлана Викторовна	164523, Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Чеснокова, д. 18а	srcdov@atnet.ru https://rucheyok29.ru	8 (81842) 2-37-40 2-14-01 2-57-10
ГБСУ социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии»	Несен Наталья Николаевна	163903, Архангельская обл., г. Новодвинск, ул. Пролетарская, д. 59	nddi29@mail.ru ddi@atnet.ru www.novodvinsk-internat.narod.ru	8 (81852) 4-53-60, 4-64-20
ГБУ Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	Терехов Виктор Павлович	163009 Архангельск, ул. Галушина, д. 6	Rodnik29-grevv@mail.ru Rodnik29-buhg@mail.ru www.rodnik29.ru	8 (8182) 66-36-84 66-36-83 66-36-66 66-36-88
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	Абакшина Ольга Александровна	163000, Архангельск, г. Архангельск, ул. Тимме, 17, корпус 1	centr@atknet.ru www.cpsgmo.ru	8 (8182) 64-66-34

Расчет балльно-рейтинговой системы
оценки качества условий оказания услуг организаций социального
обслуживания, расположенными на территории Архангельской области

№	Критерий/ вопрос анкеты	Варианты ответов	Баллы
1	2	3	4
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Оцените, пожалуйста, <u>наличие возможности направления заявления</u> (жалобы), <u>предложений и отзывов</u> о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность обеспечена возможность отсутствует	от 1 до 0
2	Оцените, пожалуйста, <u>наличие возможности направления заявления</u> (жалобы), <u>предложений и отзывов</u> о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность обеспечена возможность отсутствует	от 1 до 0
3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие дистанционных</u> способов взаимодействия с получателями социальных услуг? Телефон	да/нет	от 1 до 0
4	Оцените, пожалуйста, <u>наличие дистанционных</u> способов взаимодействия с получателями социальных услуг? Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	от 1 до 0

1	2	3	4
5	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие возможности направления заявления</u> (жалобы), <u>предложений и отзывов</u> о качестве предоставления социальных услуг:</p> <p>по телефону / на «горячую линию» министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области</p>	<p>возможность обеспечена</p> <p>возможность отсутствует</p>	от 1 до 0
6	<p>Оцените, пожалуйста, <u>«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»</u> - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»</p>	да/нет	1/0
7	<p>Оцените, пожалуйста, <u>соответствие информации</u> 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 в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>менее чем на 10%</p> <p>от 10 до 30%</p> <p>от 30 до 60%</p> <p>от 60 до 90 %</p> <p>от 90 до 100 %</p>	<p>0</p> <p>0,3</p> <p>0,6</p> <p>0,9</p> <p>1</p>
8	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие информации</u> о деятельности организации социального обслуживания (<i>в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги</i>), размещаемой на</p>	да/нет	1/0

1	2	3	4
	информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах		
9	Оцените, пожалуйста, наличие <u>альтернативной версии</u> официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
10	Оцените, пожалуйста, <u>результативность дистанционных способов</u> взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: по телефону	получена полная информация получена частичная информация информация не получена	от 1 до 0
11	Оцените, пожалуйста, <u>результативность дистанционных способов</u> взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	получена полная информация получена частичная информация информация не получена	от 1 до 0
12	Оцените, пожалуйста, <u>наличие понятной информации о порядке обращения</u> в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа): на официальном сайте министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в сети «Интернет»	представлена в полном объеме представлена частично информация отсутствует	от 1 до 0
13	Оцените, пожалуйста, <u>наличие</u>	представлена	от 1 до 0

1	2	3	4
	<p><u>понятной информации о порядке обращения</u> в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):</p> <ul style="list-style-type: none"> в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания 	<p>в полном объеме</p> <p>представлена частично</p> <p>информация отсутствует</p>	
14	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие понятной информации о порядке обращения</u> в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):</p> <ul style="list-style-type: none"> на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» 	<p>представлена в полном объеме</p> <p>представлена частично</p> <p>информация отсутствует</p>	от 1 до 0
15	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (<i>при личном обращении, по телефону, на официальном сайте</i>) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</p>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>			
1	<p>Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация специалистами, осуществляющими предоставление социальных</p>	Да/ нет	От 1 до 0

1	2	3	4
	услуг		
2	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
3	Доля получателей социальных 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
4	Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие к учреждению территории оборудованы с учетом условий <u>доступности для маломобильных получателей услуг</u> (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	оборудована частично оборудована не оборудована	1 0,5 0
5	Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения	доступны частично доступны не доступны	1 0,5 0
6	Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)?	доступны частично доступны не доступны	1 0,5 0
7	Оцените, пожалуйста, наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	есть нет	1 0

1	2	3	4
8	Оцените, пожалуйста, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	есть нет	1 0
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 при личном обращении граждан	до 15 мин от 15 до 30 мин от 30 мин до 1 часа	1 0,5 0
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1	Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания	высокая оценка средняя оценка низкая оценка	1 0,5 0
2	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
3	Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	высокая оценка средняя оценка низкая оценка	1 0,5 0
4	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают	%	от 0 до 1 балла; значение показателя

1	2	3	4
	компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		(в %), деленное на 100
5	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	Оцените, пожалуйста, изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	в лучшую сторону без изменений в худшую сторону	1 0,5 0
2	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
3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	От 0 до 1 балла; значение показателей 2.1-.2.13 деленное на 100
3.1	жилым помещением	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.3	питанием	да/нет не требовалось для	1/0 1

1	2	3	4
		оказания услуг	
3.4	мебелью, мягким инвентарем	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.6	хранением личных вещей	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.9	порядком оплаты социальных услуг	да/нет	1/0
3.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	да/нет	1/0
3.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	да/нет не требовалось для оказания услуг	1/0 1
3.13	оперативностью решения вопросов	да/нет	1/0
3.14	качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)	высокая оценка средняя оценка низкая оценка не требовалось для оказания услуг	1 0,5 0 1
4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1

1	2	3	4
	на 100 получателей социальных услуг (в течение года)		
5	Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	да, я буду рекомендовать возможно нет, я не буду рекомендовать	1 0,5 0
6	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