

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	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 ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да

	информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):					
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
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. № 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	да	да	да
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	да/нет	1/0	да	да	да

	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	да	да	да
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)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации 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
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	да

	обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		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	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
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания		Максимальное значение	да	да	да

	социальных услуг:		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	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
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	да	да	да
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	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	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 организации социального обслуживания видео,	(есть/нет)	1/0	да	да	нет

	аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения					
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
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
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	да	да	да
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	да	да	нет

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	нет	да	да
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 от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

	опрошенных					
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	да	да	да
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	да	да	да
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	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,	%	среднеарифметическая величина значений показателей	да	да	да

	в том числе удовлетворенных:		2.1-.2.13 в баллах			
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
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	нет

			(в %), деленное на 100			
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 социального обслуживания	%	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 %), деленное на 100	да	да	да

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
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	да	да	да
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	да	да	да

для получателей услуг,
оказываемых в стационарных,
полустационарных учреждениях, и на дому

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе.

Возраст _____ Пол: Мужской Женский

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

I Открытость и доступность информации			
1	Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, полученной при личном обращении к специалисту?	Да (0,33)	Нет (0)
2	Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной по телефону?	Да (0,33)	Нет (0)
3	Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной на официальном сайте организации?	Да (0,33)	Нет (0)
II Комфортность и доступность получения услуг			
4	Удобны и доступны ли для Вас условия проживания в учреждении?	Да (1)	Нет (0)
5*	Удовлетворены ли Вы внешним благоустройством учреждения	Да (0,33)	Нет (0)
6*	Комфортно ли Вам находится в учреждении?	Да (0,33)	Нет (0)
7*	Считаете ли Вы, что учреждение содержится в чистоте?	Да (0,33)	Нет (0)
III Время ожидания услуги			
8**	Сколько времени Вы ожидали в очереди на прием к специалисту? <ul style="list-style-type: none"> • более 30 минут (0) • от 30 до 15 минут (0,5) • менее 15 минут (1) 	0 - <input type="checkbox"/> 0,5 - <input type="checkbox"/> 1 - <input type="checkbox"/>	
IV Доброжелательность, вежливость компетентность специалистов			
9	Доброжелательны, вежливы и внимательны ли к Вам специалисты?	Да (1)	Нет (0)
10	Считаете ли Вы работников учреждения компетентными?	Да (1)	Нет (0)
Итог			

*Вопрос для стационарной и полустационарной формы социального обслуживания

**Вопрос для полустационарной формы и социального обслуживания на дому?

Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания

Благодарим вас за участие в опросе. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Приложение 2.2

для получателей услуг,
оказываемых в стационарных и
полустационарных учреждениях

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе.

Возраст _____ Пол: Мужской Женский

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Улучшилась ли Ваша жизнь после обращения в учреждение?	Да (1)	Нет (0)
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
3	Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
4	Удовлетворены ли Вы питанием в учреждении?	Да (1)	Нет (0)
5	Удовлетворены ли Вы мебелью и мягким инвентарем, находящимися в учреждении?	Да (1)	Нет (0)
6	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг?	Да (1)	Нет (0)
7	Удовлетворены ли Вы тем, как хранятся ваши вещи?	Да (1)	Нет (0)
8	Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да (1)	Нет (0)
9	Удовлетворены ли Вы состоянием сантехники в учреждении?	Да (1)	Нет (0)
10	Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
11	Удовлетворены ли вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
12	Удовлетворены ли Вы порядком посещения Вас родственниками?	Да (1)	Нет (0)
13	Быстро ли Вам помогают сотрудники в решении Ваших проблем?	Да (1)	Нет (0)
<i>Среднеарифметическая величина значений вопросов 2-13</i>			
14	Хорошо ли организован Ваш досуг?	Да (1)	Нет (0)
15	Порекомендовали бы Вы при необходимости учреждение своим родственникам или знакомым?	Да (1)	Нет (0)
Итог			

Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания

Благодарим вас за участие в опросе. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Приложение 2.3

для получателей услуг,
оказываемых в учреждениях
социального обслуживания на дому

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе.

Возраст _____ Пол: Мужской Женский

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Улучшилась ли Ваша жизнь после обращения в учреждение?	Да (1)	Нет (0)
2	Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
3	Удовлетворены ли вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	Да (1)	Нет (0)
4	Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода к Вам социального работника?	Да (1)	Нет (0)
5	Быстро ли Вам помогают сотрудники в решении Ваших проблем?	Да (1)	Нет (0)
<i>Среднеарифметическая величина значений вопросов 2-5</i>			
6	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да (1)	Нет (0)
Итог			

Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания

Благодарим вас за участие в опросе. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Приложение 2.4

для получателей услуг,
оказываемых в учреждениях для детей

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

Сколько тебе лет? _____

Мальчик

Девочка

1 балл

0 баллов

Удовлетворенность качеством оказания услуг
(до 4 баллов)

1. Вкусно тебя кормят?



Да



Плохо

2. Хорошо ли относятся к тебе взрослые
(воспитатели и сотрудники), занимаются ли
они с тобой (рисование, чтение, пение, лепка
из пластилина т.п.)?



Хорошо



Плохо

3. Обижают ли тебя дети?



Нет



Да

4. Нравится ли тебе находиться в нашем доме?

Если нет, то почему? _____



Да



Нет

Что бы ты хотел улучшить или изменить в нашем доме?

СПАСИБО!

Оценочный лист по анкете 1

_____ (полное наименование учреждения)

по результатам опроса потребителей услуг о качестве работы учреждения

В опросе приняли участие _____ человек, в том числе: _____ (количество по категориям)

Опрос производился методом анкетирования

Наименование вопроса (в соответствии с опросным листом)	Численность получателей, принявших участие в опросе, чел.	Общая сумма баллов	%
I. Открытость и доступность информации (максимальное значение 1 балл)			
1. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, полученной при личном обращении к специалисту?			
2. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной по телефону?			
3. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной на официальном сайте организации?			
II Комфортность и доступность получения услуг (максимальное значение 2 балла)			
4. Удобны и доступны ли для Вас условия проживания в учреждении?			
5. Удовлетворены ли Вы внешним благоустройством учреждения?			
6. Комфортно ли Вам находится в учреждении?			
7. Считаете ли Вы, что учреждение содержится в чистоте?			
III Время ожидания услуги (максимальное значение 1 балл)			
8. Сколько времени Вы ожидали в очереди на прием к специалисту?			

<ul style="list-style-type: none"> • более 30 минут (0) • от 30 до 15 минут (0,5) • менее 15 минут (1) 			
IV Доброжелательность, вежливость компетентность специалистов (максимальное значение 2 балла)			
9. Доброжелательны, вежливы и внимательны ли к Вам специалисты?			
10. Считаете ли Вы работников учреждения компетентными?			
ИТОГО:			

Примечание:

К оценочному листу прилагается краткий анализ изучения общественного мнения о качестве работы учреждения и предложения клиентов по улучшению качества обслуживания и вопросам, не вошедшим в опросной лист.

Подпись председателя попечительского совета учреждения

Дата

Подпись представителя организации-оператора

Дата

Оценочный лист по анкете 2

_____ (полное наименование учреждения)

по результатам опроса потребителей услуг о качестве работы учреждения

В опросе приняли участие _____ человек, в том числе: _____ (количество по категориям)

Опрос производился методом анкетирования

Наименование вопроса (в соответствии с опросным листом)	Численность получателей, принявших участие в опросе, чел.	Общая сумма баллов	%
I. Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение 4 балла)			
1. Улучшилась ли Ваша жизнь после обращения в учреждение?			
2. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг?			
3. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?			
4. Удовлетворены ли Вы питанием в учреждении?			
5. Удовлетворены ли Вы мебелью и мягким инвентарем, находящимися в учреждении?			
6. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг?			
7. Удовлетворены ли Вы тем, как хранятся ваши вещи?			
8. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?			
9. Удовлетворены ли Вы состоянием сантехники в учреждении?			
10. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?			
11. Удовлетворены ли вы конфиденциальностью предоставления социальных			

услуг?			
12. Удовлетворены ли Вы порядком посещений Вас родственниками?			
13. Быстро ли Вам помогают сотрудники в решении Ваших проблем?			
14. Хорошо ли организован Ваш досуг?			
15. Посоветовали бы Вы при необходимости учреждение своим родственникам или знакомым?			
ИТОГО:			

Примечание:

К оценочному листу прилагается краткий анализ изучения общественного мнения о качестве работы учреждения и предложения клиентов по улучшению качества обслуживания и вопросам, не вошедшим в опросный лист.

Подпись председателя попечительского совета учреждения

Дата

Подпись представителя организации-оператора

Дата

Оценочный лист по анкете 3

_____ (полное наименование учреждения)

по результатам опроса потребителей услуг о качестве работы учреждения

В опросе приняли участие _____ человек, в том числе: _____
(количество по категориям)

Опрос производился методом анкетирования

Наименование вопроса (в соответствии с опросным листом)	Численность получателей, принявших участие в опросе, чел.	Общая сумма баллов	%
I. Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение 3 балла)			
1. Улучшилась ли Ваша жизнь после обращения в учреждение?			
2. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?			
3. Удовлетворены ли вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?			
4. Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода к Вам социального работника?			
5. Быстро ли Вам помогают сотрудники в решении Ваших проблем?			
6. Посоветовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?			
ИТОГО:			

Примечание:

К оценочному листу прилагается краткий анализ изучения общественного мнения о качестве работы учреждения и предложения клиентов по улучшению качества обслуживания и вопросам, не вошедшим в опросной лист.

Подпись председателя попечительского совета учреждения

Дата

Подпись представителя организации-оператора

Дата

Оценочный лист по анкете 4

_____ (полное наименование учреждения)

по результатам опроса потребителей услуг о качестве работы учреждения

В опросе приняли участие _____ человек, в том числе: _____ (количество по категориям)

Опрос производился методом анкетирования

Наименование вопроса (в соответствии с опросным листом)	Численность получателей, принявших участие в опросе, чел.	Общая сумма баллов	%
I. Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение 4 балла)			
1. Вкусно тебя кормят?			
2. Хорошо ли относятся к тебе взрослые (воспитатели и сотрудники), занимаются ли они с тобой (рисование, чтение, пение, лепка из пластилина т.п.)?			
3. Обижают ли тебя дети?			
4. Нравится ли тебе находиться в нашем доме?			
ИТОГО:			

Примечание:

К оценочному листу прилагается краткий анализ изучения общественного мнения о качестве работы учреждения и предложения клиентов по улучшению качества обслуживания и вопросам, не вошедшим в опросной лист.

Подпись председателя попечительского совета учреждения

Дата

Подпись представителя организации-оператора

Дата

**Сводная таблица независимой оценки качества работы
краевых государственных учреждений социального обслуживания Красноярского края
20__ год**

Наименование краевого государственного учреждения социального обслуживания	Наименование критериев и их балльная оценка					Итоговая балльная оценка
	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (максимальное значение 15 баллов)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное значение 8 баллов)	Время ожидания предоставления социальной услуги (максимальное значение 2 балла)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (максимальное значение 3 балла)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение 5/4 баллов)	
1.						
2.						
3.						
.....						

Утверждено Общественным советом при министерстве социальной политики Красноярского края
Протокол от _____ № ____

Председатель Общественного совета (дата, подпись, Ф.И.О.)