

Утвержден решением Общественного
Совета при Министерстве социального
развития и труда Камчатского края
от «07» мая 2014 года
(протокол № 3 от 07 мая 2014 года)

ПОРЯДОК
независимой оценки качества работы учреждений социальной защиты
Камчатского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, национальных и региональных стандартов социального обслуживания.

1.2. Настоящий Порядок определяет единые подходы и методики оценки качества работы учреждений социальной защиты Камчатского края (далее – учреждения социальной защиты, учреждения) на основе:

- 1) формирования единых требований к оценке качества работы учреждений социальной защиты;
- 2) учета мнений учреждений социальной защиты, органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждений, общественного мнения о деятельности учреждений социальной защиты и получателей социальных услуг.

1.3. Настоящий Порядок разработан на основе принципов:

- 1) объективности;
- 2) практической направленности;
- 3) системности;
- 4) достоверности;
- 5) комплексности.

1.4. Оценкой качества работы учреждений является выраженная в показателях характеристика качества оказания социальных услуг, а также их результивности.

1.5. Проведение независимой оценки качества работы учреждений и формирование рейтинга осуществляется не реже одного раза в год.

2. Критерии оценки эффективности работы учреждений социального обслуживания

2.1. Для проведения независимой оценки качества работы учреждений используется 10-балльная система (значения показателей определяются от 0 до 10 баллов).

2.2. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений общих критериев с учетом весовых коэффициентов общей значимости набора показателей по общим критериям. Весовые коэффициенты общей значимости набора показателей по общим критериям определяются в соответствии с Таблицей 1.

Весовые коэффициенты общей значимости набора показателей по общим критериям

Таблица 1

Общий критерий	Весовой коэффициент общей значимости
Открытость и доступность информации об учреждении социальной защиты	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания предоставления социальной услуги	0,005
Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и профессионализм специалистов)	0,1
Удовлетворенность качеством оказания услуги	0,55

2.2. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей) (Приложение № 1). Определение оценки по каждому показателю осуществляется ответственными исполнителями в соответствии с утвержденными методиками и с использованием разнообразных методов оценки эффективности:

- 1) метод сравнения – сравнение данных отчетного периода с показателями работы за соответствующий период прошлого года;
- 2) социологический метод – сбор первичной информации с помощью опроса;
- 3) метод оценки эффективности на основе удовлетворения потребностей обслуживаемых граждан – выявление уровня удовлетворения потребности граждан;
- 4) мониторинговые исследования;

- 5) параметрические методы - сравнение того, что положено гражданам при получении по стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе оказания социальных услуг;
- 6) метод экспертной оценки – оценка работы учреждения общественными советами;
- 7) метод оценки затрат – анализ соотношения фактической и плановой стоимости услуг;
- 7) метод оценки факторов эффективности и неэффективности – систематизация факторов эффективности и факторы неэффективности.

3 Порядок формирования публичных рейтингов деятельности учреждений

3.1. Публичные рейтинги учреждений формируются из числа учреждений вошедших в систему оценки качества работы.

3.2. Рейтинги учреждений формируются по типам учреждений с выделением лучшего учреждения рассматриваемого типа в сфере социального обслуживания.

3.3. Для каждого типа учреждений Совет определяет перечень критериев и показателей качества работы учреждений из общего перечня критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений.

3.4. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается значение интегральной оценки качества работы учреждений с учетом значений весовых коэффициентов общей значимости набора показателей по общим критериям.

3.5. Каждому учреждению социальной защиты присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла.

Учреждению, которое получило высший оценочный балл, присваивается первый номер.

В случае если несколько учреждений получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

3.6. На основании рейтинга общественный совет направляет в Министерство:

- 1) информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- 2) предложения об улучшении качества работы.

3.7. Министерство размещает на официальном сайте <http://www.kamchatka.gov.ru> результаты независимой оценки качества работы учреждений и информацию о рейтингах учреждений (протоколы заседаний Совета).

3.8. В целях улучшения качества работы учреждений:

- 1) Министерство направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения

результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности;

2) Учреждения разрабатывают на основе предложений Министерства план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с Министерством.

Планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет и обеспечивают их выполнение.

Общий перечень критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений

Приложение № 1

№ п/п	Наименование критерия качества работы учреждения социального обслуживания	Значение критерия, балл
1. Общий критерий: открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания		
1.1	Полнота информации об учреждении социальной защиты, размещаемой на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0-0,09 – 0 баллов; 0,1-0,19 – 1 балл; 0,2-0,29 – 2 балла; 0,3-0,39 – 3 балла; 0,4-0,49- 4 балла; 0,5-0,59 – 5 баллов; 0,6-0,69- 6 баллов; 0,7-0,79 – 7 баллов; 0,8- 0,89 – 8 баллов; 0,9-0,99 – 9 баллов 1-10 - баллов
1.2.	Доступность и полнота внешней наглядной информации о статусе и режиме работы учреждения: 1) наименование учреждения; 2) организационно-правовая форма создания учреждения;	Источник информации - наблюдение 10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в

	<p>3) форма собственности учреждения; 4) режим работы учреждения <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>полном объеме; 0 – информация отсутствует</p>
1.3.	<p>Наличие в учреждениях информационных стендов, содержащих следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) график работы; 2) наименование и место расположения в здании учреждения его структурных подразделений; 3) перечень услуг, оказываемых учреждением, их содержание; 4) порядок и условия получения услуг, оказываемых учреждением; 5) допустимость и порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий учреждения, предоставляющего услуги. <p><i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>Источник информации - наблюдение</p> <p>10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует</p>
1.4.	<p>Наличие в учреждении указателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) на месторасположение гардероба; 2) на месторасположение туалета; 3) на месторасположение специализированных кабинетов; 4) на месторасположение администрации учреждения <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>Источник информации - наблюдение</p> <p>10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует</p>
1.5.	<p>Наличие информационных буклетов (проспектов и других информационных бумажных носителей) о деятельности учреждения, видах оказываемых услуг.</p>	<p>Источник информации - наблюдение</p> <p>10 – в учреждении имеются буклеты с</p>

		высоким уровнем информативности для получателей услуг; ; 5 – в учреждении имеются буклеты, но с низким уровнем информативности для получателей услуг; 0 – в учреждении отсутствуют информационные буклеты
1.6.	Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону учреждения для получения необходимой информации (консультации) <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i>	10 – соединение с учреждением и получение информации произошло при первом же телефонном обращении; 5- соединение с учреждением и получение информации произошло после нескольких попыток телефонных обращений (от 2-х до 5-ти попыток); 0 – соединение с учреждением и получение информации не произошло после неоднократных попыток телефонных обращений (более – 5-ти попыток)
1.7.	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i>	10 – информация представлена в полном объеме; 5- информация представлена не в полном объеме; 0 – информация не представлена

1.8.	<p>Наличие, полнота и доступность информации об учреждении в сети Интернет, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы учреждения, предоставляющего услуги, а также о видах услуг, оказываемых учреждением, их содержании, специалистах, оказывающих услуги</p> <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i></p>	<p>Источник информации – анализ сайтов</p> <p>10 – наличие у учреждения собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации;</p> <p>5- собственный сайт в сети интернет у учреждения отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте отраслевого исполнительного органа государственной власти Камчатского края;</p> <p>0 – отсутствие информации об учреждении в сети Интернет</p>
1.9.	<p>Доля лиц, от общего числа опрошенных, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (значение от 0 до 100%)</p> <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество лиц из числа опрошенных, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/количество опрошенных о работе учреждения</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов;</p> <p>10 -19,9% – 1 балл;</p> <p>20 -29,9% – 2 балла;</p> <p>30 – 39,9% – 3 балла;</p> <p>40 – 49,9% - 4 балла;</p> <p>50 - 59,9% – 5 баллов;</p> <p>60 – 69,9% - 6 баллов;</p> <p>70 – 79,9% – 7 баллов;</p> <p>80 – 89,9% – 8 баллов;</p> <p>90 – 99,9% – 9 баллов</p> <p>100% - 10 баллов</p>

2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с

ограниченными возможностями здоровья			
2.1.	<p>Доступность инфраструктуры учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья различных категорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) наличие пандусных съездов (подъемников); 2) приспособление входных проемов, лестниц, санитарно-гигиенических помещений, прилегающих к зданию территорий, путей следования к зданиям для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалидов-колясочников; 3) оснащение учреждения звуковыми и тактильными приспособлениями (для слабовидящих граждан); 4) оснащение учреждения световым табло (для слабослышащих граждан) <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i></p>	<p>Источник информации – наблюдение</p> <p>10 – учреждение доступно для лиц с ограниченными возможностями здоровья различных категорий;</p> <p>5 – учреждение частично доступно для лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>0 – учреждение недоступно для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	
2.2.	<p>Соответствие площадей жилых помещений учреждения установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого</p> <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i></p>	<p>Источник информации – анализ документации</p> <p>10 – соответствует на 100%;</p> <p>8 – соответствует менее чем на 100%, но не более чем на 75%;</p> <p>5 – соответствует менее чем на 75%, но не более чем на 50%;</p> <p>0 – соответствует менее чем на 50%</p>	
2.3.	<p>Наличие, доступность и комфортность гардероба, санитарно-гигиенических помещений, мест ожидания при очном посещении учреждения</p> <p><i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>Источник информации – наблюдение</p> <p>10 – в учреждении имеется гардероб, санитарно-гигиенические помещения, места ожидания для граждан;</p> <p>5 - в учреждении имеется гардероб санитарно-гигиенические помещения, места ожидания для граждан, но не</p>	

		комфортны для посещения; 0 – в учреждении отсутствуют гардероб санитарно-гигиенические помещения, места ожидания для граждан
2.4.	Наличие в стационарных учреждениях для граждан пожилого возраста и инвалидов, расположенных в многоэтажных зданиях, лифта	Источник – наблюдение 10 – лифт имеется; 0 – лифт отсутствует
2.5.	Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями, имеются образцы заполнения документов) <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – в учреждении для посетителей созданы условия для заполнения документов; 5 – в учреждении для посетителей созданы недостаточные условия для заполнения документов (отсутствуют стол, либо стулья или нет образцов заполнения документов) 0 – в учреждении не созданы условия для заполнения документов.
2.6.	Освещенность помещений учреждения <i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – в помещениях учреждения достаточная освещенность; 5 – не во всех помещениях учреждения достаточная освещенность; 0 – в помещениях учреждения недостаточная освещенность.

2.7.	Температурная комфортность в учреждении, обеспечение проветриваемости учреждения <i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – в помещениях учреждения создана температурная комфортность, обеспечивается проветриваемость помещений; 5 – в помещении учреждения создана температурная комфортность, одновременно не созданы условия для проветривания помещений; 0 – в помещениях учреждения дискомфортно.
2.8.	Наличие в рекреациях учреждения зеленых зон <i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – в рекреациях учреждения имеются зеленые зоны; 5 – в рекреациях учреждения имеются зеленые зоны, вместе с тем они недостаточно ухожены; 0 – в рекреациях учреждения отсутствуют зеленые зоны.
2.9.	Наличие автомобильной парковки для клиентов возле учреждения <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – имеется автомобильная парковка; 5 – автомобильная парковка имеется, но не отвечает требованиям по удобству, местоположению; 0 – автомобильная парковка отсутствует.
2.10.	Наличие освещения территории вокруг зданий учреждения	Источник информации – наблюдение

	<i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i>	10 –достаточная освещенность вокруг зданий учреждения; 5 –недостаточная освещенность вокруг зданий учреждений; 0 – освещение отсутствует.
2.11.	Соблюдение чистоты вокруг учреждения <i>(рекомендовано для всех типов учреждений)</i>	Источник информации – наблюдение 10 – вокруг зданий учреждения чисто; 5 – вокруг зданий учреждений недостаточно чисто; 0 – вокруг изделия учреждения не убирается.
2.12.	Доля клиентов (граждан пожилого возраста), от общего числа опрошенных, оценивающих время ожидания предоставления услуги по социальному обслуживанию, как незначительное (значение от 0 до 100%) <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i> <i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, оценивающих время ожидания предоставления услуги по социальному обслуживанию на дому как незначительное *100/количество опрошенных о работе учреждения</i>	Источник информации – анкетирование 0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов
3.	Общий критерий: коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и профессионализм специалистов)	
3.1.	Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах	Источник информации – анализ

	массовой информации, книгах жалоб и предложений <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	СМИ, книг жалоб, обращений граждан 10 – наличие положительных отзывов клиентов; 0 – отсутствие положительных отзывов клиентов
3.2.	Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество социальных услуг (по данным органов социальной защиты населения)	Источник информации – муниципальные органы социальной защиты населения 10 – отсутствие обоснованных жалоб клиентов 0 – наличие обоснованных жалоб клиентов
3.3.	Доля клиентов, от общего числа опрошенных, считающих, что персонал, оказывающий услуги, имеет высокий уровень профессионализма (значение от 0 до 100%) <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i> <i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих, что персонал, оказывающий услуги имеет высокий уровень профессионализма *100/количество опрошенных клиентов учреждения</i>	Источник информации – анкетирование 0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100% - 10 баллов
3.4.	Доля клиентов, от общего числа опрошенных, считающих, что услуги, оказываются в доброжелательной и вежливой форме	Источник информации – анкетирование

	<p>(значение от 0 до 100%)</p> <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме*100/количество опрошенных клиентов учреждения</i></p>	<p>0 - 9,9% – 0 баллов;</p> <p>10 -19,9% – 1 балл;</p> <p>20 -29,9% – 2 балла;</p> <p>30 – 39,9% – 3 балла;</p> <p>40 – 49,9% - 4 балла;</p> <p>50 - 59,9% – 5 баллов;</p> <p>60 – 69,9% - 6 баллов;</p> <p>70 – 79,9% – 7 баллов;</p> <p>80 – 89,9% – 8 баллов;</p> <p>90 – 99,9% – 9 баллов;</p> <p>100% - 10 баллов</p>
3.5.	<p>Соответствие базового образования занимаемой должности</p> <p><i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>Источник информации – анализ документации</p> <p>10 – образование персонала учреждения на 100% соответствует занимаемым должностям;</p> <p>8 – образование персонала учреждения от общего количества сотрудников учреждения менее чем на 100%, но более чем на 75% соответствует занимаемым должностям;</p> <p>5 – образование персонала менее чем на 75%, но более чем на 50% соответствует занимаемым должностям;</p> <p>0 – образование персонала менее чем на 50% соответствует занимаемым</p>

		должностям
3.6.	Повышение квалификации персонала <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – анализ документации 10 – 100% персонала (подлежащего прохождению курсов повышения квалификации) прошли повышение квалификации в течение 3-х лет; 8 – менее 100%, но не более 75% прошли повышение квалификации в течение 3-х лет; 5 – менее 75%, но более 50% персонала прошли повышение квалификации в течение 3-х лет; 0 – менее 50% персонала прошли повышение квалификации в течение 3-х лет.
3.7.	Количество инновационных проектов, технологий и методик, реализованных в течение отчетного периода, направленных на качественное изменение предоставления социальных услуг <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – анализ документации 10 – наличие инновационных проектов; 0 – отсутствие инновационных проектов
3.8.	Наличие утвержденных показателей эффективности деятельности работников учреждений социальной защиты <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – анализ документации 10 – наличие показателей качества;

		0 – отсутствие показателей качества
3.9.	Наличие документально оформленной собственной системы (службы) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – анализ документации 10 – наличие документов, регламентирующих работу по внутреннему контролю качества; 0 – отсутствие документов, регламентирующих работу по внутреннему контролю качества
3.10.	Наличие соглашение о взаимодействии с органами муниципальной власти, общественными организациями, учреждениями здравоохранения и др. <i>(рекомендовано для всех типов учреждений социальной защиты)</i>	Источник информации – анализ документации 10 – наличие соглашений о взаимодействии; 0 – отсутствие соглашений о взаимодействии
3.11.	Доля неблагополучных семей, снятых с учета в отчетном периоде в связи с улучшением социально-психологического климата в семье, от общего числа неблагополучных семей, стоящих на учете (значение от 0 до 100% <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i> <i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество семей снятых с учета в связи с улучшением социально-психологического климата *100/число семей, стоящих на учете на начало отчетного периода и семей, поставленных на учет в течение отчетного периода</i>	Источник информации – анализ статистической информации 0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов

3.12.	<p>Доля семей с детьми-инвалидами, охваченных реабилитационной работой, из числа всех проживающих на территории обслуживания семей с детьми-инвалидами <i>(рекомендовано для нестационарных и полустанционарных учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество семей с детьми-инвалидами, охваченных реабилитационной работой *100/число семей с детьми-инвалидами, проживающих в Камчатском крае</i></p>	<p>Источник информации – анализ статистической информации</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов</p>
3.13.	<p>Доля одинокопроживающих инвалидов и граждан пожилого возраста, получающих услуги на дому, из общего числа нуждающихся в услугах на дому <i>(рекомендовано для нестационарных и полустанционарных учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество одинокопроживающих инвалидов и граждан пожилого возраста, получающих услуги на дому *100/число одинокопроживающих инвалидов и граждан пожилого возраста, нуждающихся в услугах на дому</i></p>	<p>Источник информации – анализ статистической информации</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов</p>
3.14.	Доля детей, выбывших в кровные и замещающие семьи, в общей численности воспитанников, находящихся в учреждении в течение	Источник информации – анализ статистической информации

	<p>отчетного периода <i>(рекомендовано для центров помощи семье и детям, социальных приютов, социально-реабилитационных центров)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество детей, выбывших в кровные и замещающие семьи *100/сумма несовершеннолетних, поступивших в учреждение в течение отчетного периода</i></p>	<p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов</p>
4 Общий критерий: удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания		
4.1.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, удовлетворенных качеством оказываемых услуг в учреждении (значение от 0 до 100%) <i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством обслуживания*100/количество опрошенных клиентов учреждения</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов</p>
4.2.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым и другим людям, нуждающимся в социальных услугах</p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов;</p>

	<p>(значение от 0 до 100%)</p> <p><i>(рекомендовано для нестационарных и полустационарных учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым*100/количество опрошенных получателей социальных услуг</i></p>	<p>10 -19,9% – 1 балл;</p> <p>20 -29,9% – 2 балла;</p> <p>30 – 39,9% – 3 балла;</p> <p>40 – 49,9% - 4 балла;</p> <p>50 - 59,9% – 5 баллов;</p> <p>60 – 69,9% - 6 баллов;</p> <p>70 – 79,9% – 7 баллов;</p> <p>80 – 89,9% – 8 баллов;</p> <p>90 – 99,9% – 9 баллов</p> <p>100% - 10 баллов</p>
4.3.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, удовлетворенных качеством питания в учреждении</p> <p><i>(рекомендовано для стационарных учреждений социальной защиты)</i></p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством питания*100/количество опрошенных получателей социальных услуг</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов;</p> <p>10 -19,9% – 1 балл;</p> <p>20 -29,9% – 2 балла;</p> <p>30 – 39,9% – 3 балла;</p> <p>40 – 49,9% - 4 балла;</p> <p>50 - 59,9% – 5 баллов;</p> <p>60 – 69,9% - 6 баллов;</p> <p>70 – 79,9% – 7 баллов;</p> <p>80 – 89,9% – 8 баллов;</p> <p>90 – 99,9% – 9 баллов</p> <p>100% - 10 баллов</p>
4.4.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, удовлетворенных качеством медицинского обслуживания в учреждении</p> <p><i>(рекомендовано для стационарных учреждений социальной защиты)</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов;</p> <p>10 -19,9% – 1 балл;</p> <p>20 -29,9% – 2 балла;</p>

	<i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством медицинского обслуживания*100/количество опрошенных получателей социальных услуг</i>	30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов
4.5.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и др.)</p> <p>(рекомендовано для стационарных учреждений социальной защиты)</p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер*100/количество опрошенных получателей социальных услуг</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла; 50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов</p>
4.6.	<p>Доля получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, удовлетворенных социально- бытовыми условиями проживания</p> <p>(рекомендовано для стационарных учреждений социальной защиты)</p> <p><i>Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, удовлетворенных социально-бытовыми условиями проживания в</i></p>	<p>Источник информации – анкетирование</p> <p>0 - 9,9% – 0 баллов; 10 -19,9% – 1 балл; 20 -29,9% – 2 балла; 30 – 39,9% – 3 балла; 40 – 49,9% - 4 балла;</p>

	<i>учреждении социальной защиты*100/количество опрошенных получателей социальных услуг</i>	50 - 59,9% – 5 баллов; 60 – 69,9% - 6 баллов; 70 – 79,9% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов 100% - 10 баллов
--	--	---

АНКЕТА*
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

- 1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:**
 - впервые
 - повторно
- 2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:**
 - хорошо информирован (а)
 - слабо информирован (а)
 - не информирован(а)
- 3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:**
 - полностью
 - частично
 - условия не удовлетворяют

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью, вежливостью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

да

частично

нет

5. Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?

да

частично

нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

очередь на получение услуг отсутствует

незначительный период пребывал (а) в очереди

период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

полностью

частично

не удовлетворяет

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

полностью

частично

не удовлетворяют

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

полностью

частично

не удовлетворяют

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

полностью

частично

не удовлетворяют

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

да

пока не знаю

нет

Дата заполнения «__» _____ 20____ г.

*- Центры социального обслуживания населения используют анкету с 1 по 6 пункты, стационарные учреждения используют всю анкету. Первый вариант ответа -10 баллов, второй вариант ответа-5 баллов, третий вариант ответа-0 баллов. Первый вопрос анкеты не учитывается. По каждой анкете рассчитывается средний балл удовлетворенности качеством оказания услуг. В опросе принимают участие не менее 15% граждан от общего числа обратившихся за получением социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании.

Приложение к Анкете

Информация о степени удовлетворенности граждан качеством социального обслуживания за ____ полугодие 201____ года

Наименование учреждения

Количество опрошенных граждан, ____ чел.	Количество анкет со средним баллом от 8 до 10 баллов ____ (__%)	Количество анкет со средним баллом от 5 до 7 баллов ____(__%)	Количество анкет со средним баллом менее 5 баллов ____(__%)

Приложение № 6

Информация о качестве подготовки кадров, оказывающих социальные услуги за__ полугодие 20__ год

Наименование учреждения

Количество работников, оказывающих социальные услуги гражданам чел. (100%)	Высшее образование		Среднее образование			План повышения квалификации, переподготовки работников, утвержденный на год	Количество работников, прошедших повышение квалификации, переподготовку
	Количество работников, имеющих высшее образование, чел. (%)	В том числе имеющих социальное образование, чел. (%)	Количество работников, имеющих среднее специальное образование, чел. (%)	Количество работников, имеющих среднее образование, чел. (%)	Количество работников, не имеющих полного среднего образования, чел. (%)		

Сводная карта оценки качества социальных услуг

за _____ год

Наименование учреждения

Наименование показателя	Средняя оценка за I полугодие 201____ года	Средняя оценка за II полугодие 201____ года	Средняя оценка за 201____ год
Открытость и доступность информации об организации			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Время ожидания в очереди при получении услуг			
Удовлетворенность качеством социального обслуживания			
Соответствие качества предоставляемых услуг государственному стандарту			

Председатель общественного совета учреждения _____

