Утвержден
Общественным Советом
01.04.2015 г.
(протокол № 2 от 01.04.2015г.)

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее соответственно – организации, Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», федерального закона от 21 июля 2014 года № 256 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее - Закон), приказа Минтруда России от 08 декабря 2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (далее – приказ Минтруда) и устанавливает механизм независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Воронежской области (далее – независимая оценка).

2. Порядок разработан в целях обеспечения единого подхода и требований к функционированию системы независимой оценки для повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, и стимулирования повышения качества их работы.

3. Независимая оценка - оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Законом и приказом Минтруда, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

законность;

открытость и публичность;

добровольность участия общественных объединений;

независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки являются:

общественный совет при департаменте социальной защиты Воронежской области (далее соответственно – Общественный совет, Департамент);

всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;

организации социального обслуживания;

граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

экспертное сообщество;

рейтинговые агентства, средства массовой информации.

5. Под организациями социального обслуживания понимаются государственные учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

6. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

7. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее – Перечень).

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

8. В целях организации независимой оценки в Воронежской области Департамент осуществляет:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

формирование Общественного совета;

мониторинг проведения независимой оценки;

размещение информации об Общественном совете, в том числе положения об общественном совете, сведения о его составе, протоколов заседаний Общественного совета в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента;

определение организации-оператора по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе для обеспечения государственных и муниципальных нужд или в рамках государственного задания;

обеспечение участия Общественного совета в определении организации-оператора;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций социального обслуживания (при наличии).

9. На Общественный совет возлагаются следующие функции:

формирование Перечня;

установление Порядка;

изучение информации, представленной организацией-оператором о результатах мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания;

составление и анализ рейтинга в соответствии с информацией организации-оператора, профессиональных сообществ и иных экспертов;

подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;

направление в Департамент информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, предложений об улучшении качества их деятельности;

осуществление иных функций, определяемых Департаментом в положении об Общественном совете и решениями Общественного совета.

10. Перечни определяются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов организаций;

видов организаций;

видов социальных услуг;

категорий получателей социальных услуг.

11. Рейтинги формируются в соответствии с Перечнем при наличии в нем не менее 5 организаций социального обслуживания.

12. Проведение независимой оценки осуществляется не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одних и тех же организаций.

13. Для проведения независимой оценки используются показатели, указанные в Законе и приказе Минтруда. При необходимости Общественным советом могут устанавливаться дополнительные показатели.

14. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (приложение № 1).

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации от 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, на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в 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»;

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 28.12.2013 г. № 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 ус-

луг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение её в брошюрах, буклетах.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению .

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

3.1. телефон;

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

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.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

5.1. лично в организацию социального обслуживания;

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

5.3. по телефону/ на «горячую линию» Департамента.

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

6.3. на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет».

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.

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:

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 передви-

жения кресла-коляски);

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, 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.

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от числа опрошенных.

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.

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).

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.

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

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.

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предос-

тавления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

2.1. жилым помещением;

2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг;

2.3. питанием;

2.4. мебелью, мягким инвентарем;

2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;

2.6. хранением личных вещей;

2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;

2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;

2.9. порядком оплаты социальных услуг;

2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг;

2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания;

2.12. периодичностью прихода социальных работников на дом;

2.13. оперативностью решения вопросов.

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

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).

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

15. Для расчета показателей, указанных в пункте 14 Порядка, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания используются, в том числе, следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации Департамента и организаций социального обслуживания;

3) результаты анкетирования;

4) результаты мониторингов.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как информации общественных объединений, экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации и др.

16. При проведении независимой оценки и расчете показателей необходимо использовать открытые информационные ресурсы организаций социального обслуживания, содержащие информацию о деятельности организации социального обслуживания (информационные стенды в помещениях организации социального обслуживания, средства массовой информации, официальные сайты организаций социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv)).

Перечень информации и документов, подлежащих размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» в приложении № 2 Порядка.

17. Организациям социального обслуживания рекомендуется обеспечить формирование открытых информационных ресурсов, указанных в пункте 16 Порядка, и проводить мероприятия, способствующие повышению информированности граждан об их деятельности.

18. Независимая оценка осуществляется:

1) организацией – оператором по проведению мониторинга деятельности организации социального обслуживания для формирования рейтингов (далее – организация-оператор);

2) организацией – победителем конкурсов для социально ориентированных некоммерческих организаций с проектами по организации независимой оценки.

3) иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями.

19. Департамент определяет организацию-оператора в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе для обеспечения государственных и муниципальных нужд или в рамках государственного задания с учетом предложений общественного совета;

Организация-оператор проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 22-30 Порядка.

Предварительные результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования, подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом.

Результаты проведения независимой оценки организацией-оператором, в том числе рейтинги, методика их формирования, размещаются в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение трех рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

20. Независимую оценку могут проводить организации - победители конкурсов для социально ориентированных НКО с проектами по организации независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания. Организация-победитель проводит независимую оценку в соответствии с пунктами 22-30 Порядка или по методике формирования рейтингов, утвержденной в рамках проекта-победителя конкурса.

Результаты независимой оценки подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом. Информация о результатах проведения независимой оценки, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования, которые размещаются в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента, в том числе в формате открытых данных (xml, csv), в течение десяти рабочих дней с момента их одобрения Общественным советом.

21. Независимую оценку могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели.

Результаты независимой оценки подлежат обязательному рассмотрению Общественным советом. При этом информация о результатах проведения независимой оценки, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования, которые

размещаются в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента в течение десяти рабочих дней с момента их представления в департамент.

22. Продолжительность мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания должна быть достаточной для оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству, но не должна превышать 30 календарных дней.

23. О проведении независимой оценки качества оказания услуг организация социального обслуживания извещается в срок не позднее 3 дней до начала соответствующих мероприятий.

24. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в 4 этапа.

25. На первом этапе осуществляются следующие мероприятия:

- утверждение Общественным советом Порядка;
- определение Перечня;
- утверждение графика проведения независимой оценки.

26. На втором этапе осуществляется подготовка к проведению мониторинга качества оказания социальных услуг:

- проводится изучение нормативной правовой базы о социальном обслуживании, информации о работе организации, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации, при необходимости экспертов, с целью изучения деятельности организации, составления предварительного перечня проблем;
- осуществляется разработка методик и порядка сбора информации (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), анкет (примерный образец анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в приложении № 3,4,5 к Порядку);
- определение количества и категории опрашиваемых лиц.

27. На третьем этапе «сбор первичной информации и осуществление мониторинга качества предоставления социальных услуг» осуществляется:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы организации;
- изучение документов организации и рейтинга организации на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- изучение статистических данных о работе организации;
- проведение анкетирования (опросов) в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- составление отчетов по независимой оценке (приложение № 6 к Порядку);
- предоставление информации об итогах независимой оценки (проекта рейтинга) в Общественный совет (приложение № 7 к Порядку);
- подготовка предложений по совершенствованию работы организации.

28. На четвертом этапе «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» Общественному совету необходимо обеспечить:

- изучение информации, предоставленной организацией-оператором о результатах мониторинга показателей;
- определение проблем деятельности организации социального обслуживания;
- выявление особенностей исследуемых показателей деятельности организаций социального обслуживания (если они выявлены);
- составление рейтинга;
- подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;
- направление в Департамент информации о результатах оценки качества работы организаций, сформированных рейтингов и предложений об улучшении качества работы для публикации в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента.

29. В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется бальная система оценки, установленная приказом Минтруда.

30. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

31. Интегральный индекс качества работы организации социального обслуживания Ик рассчитывается по следующей формуле:

$Ик = К1\times0,15 + К2\times0,2+К3\times0,15+К4\times0,2+К5\times0,3$

Схема и методика формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания в приложении № 10 к Порядку.

32. Общественный совет совместно с Департаментом организует контроль за соблюдением организацией - оператором Порядка.

33. По итогам проведения независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым организациям социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы.

34. По представленным Общественным советом предложениям организации социального обслуживания разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) в соответствии с примерной формой плана, предусмотренной приложением № 8 к Порядку.

35. Организации социального обслуживания размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет», либо в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на странице Департамента, и обеспечивают их выполнение.

36. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать мероприятия, реализация которых:

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

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью проживания в организации социального обслуживания, вежливо-

стью и компетентностью работников, результатами предоставления социальных услуг;

обеспечит реализацию ожиданий получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

37. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

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

определение результативности деятельности организации социального обслуживания и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования повышения качества работы руководителей и работников организаций социального обслуживания.

Приложение № 1

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

№ п/п	Показатели	Источник информации	Характеристика показателя	Значение показателя в баллах	Примечание показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
					стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
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, на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» (далее –сеть «Интернет»):	***Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1., 1.2,. 1.3)***			да	да	да
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	www.bus.gov.ru	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 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Анализ сайта организации социального обслуживания	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	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 информаци-	Информация на стендах, другие виды информации о деятельности организации	да/нет	1/0	да	да	да

	онных стендах в помещениях организации, размещение её в брошюрах, буклетах						
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Анализ сайта организации социального обслуживания	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	Мониторинг на доступность телефонного сервиса	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Анализ сайта организации социального обслуживания	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 обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Мониторинг (метод таинственный покупатель)	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
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	Оперативная статистическая информация организации Анализ сайта организации социального обслуживания	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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., 5.2., 5.3.)***			да	да	да
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Наличие возможности направления заявления лично	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания, в сети «Интернет»	Наличие возможности направления заявления в электронной форме	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону/ на «горячую линию» Департамента	Наличие «горячей линии»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	***Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1., 6.2., 6.3.)***			да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Информация на информационных стендах	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»	Информация на официальном сайте организации	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0 0,5 1	да	да	да
6.3.	на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет»	Информация на тематической странице департамента социальной защиты в информационной системе «Портал Воронежской области 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 общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
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.,1.2., 1.3., 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)	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	доступны/ частично доступны/ не доступны	1 0,5 0	да	да	нет

1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	доступны/ частично доступны/ не доступны	1 0,5 0	да	да	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	есть/ нет	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	есть/ нет	1/0	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Оперативная статистическая информация организации	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 % от штатных единиц, установленных в штатном расписании значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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 числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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)	Опрос граждан-получателей 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 опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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	Оперативная статистическая информация организации	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	***Среднеарифметическая величина значений показателей 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 2.7., 2.8., 2.9., 2.10., 2.11., 2.12., 2.13 в баллах***			да	да	да
2.1.	жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет

2.3.	питанием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет

2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.9	порядком оплаты социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да

2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	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)	Оперативная статистическая информация организации	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	Опрос граждан-получателей социальных услуг	менее чем на 0,1 от 0,1 до 0,3 от 0,3 до 0,6 от 0,6 до 0,9 от 0,9 до 1,0 значение показателя (в %), деленное на 100	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да

Приложение № 2

Перечень информации и документов, рекомендуемых к размещению организациями социального обслуживания на информационных стендах, в средствах массовой информации, сети «Интернет» для использования при проведении независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания

1. Организации социального обслуживания обеспечивают открытость и доступность информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководстве, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 3

Примерный образец для опроса
клиентов учреждений
социального обслуживания
стационарной формы обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

№ показателя	№ вопроса	Вопрос	Ответы		
1.7.	1	Удовлетворенны Вы 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?	☐ да	☐ скроее да, чем нет	☐ абсолютно нет
2.2.	2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
2.5.	3	Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	☐ хорошее	☐ скроее хорошее, чем плохое	☐ плохое
4.1.	4	Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?	☐ да	☐ скроее да, чем нет	☐ абсолютно нет
4.2.	5	Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет

5.1.	6	Положительно ли Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.1.	7	Удовлетворены Вы условиями жилого помещения?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.2.	8	Удовлетворены Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.3.	9	Удовлетворены Вы питанием?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.4.	10	Удовлетворены Вы мебелью и мягким инвентарем?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.5.	11	Удовлетворены Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.6.	12	Удовлетворены Вы хранением личных вещей?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.7.	13	Удовлетворены Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.8.	14	Удовлетворены Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.9.	15	Удовлетворены Вы порядком оплаты социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.10.	16	Удовлетворены Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.11.	17	Удовлетворены Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.13.	18	Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.3.	19	Удовлетворены Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет

5.5.	20	Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

_____

_____

_____

Дата заполнения «___» _____ 20____ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ

Приложение № 4

Примерный образец для опроса
клиентов учреждений
социального обслуживания
полустационарной формы обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

№ показателя	№ вопроса	Вопрос	Ответы		
1.7.	1	Удовлетворенны Вы 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?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
2.2.	2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
2.5.	3	Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	☐ хорошее	☐ скорее да, чем нет	☐ плохое
3.1.	4	Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?	☐ ранее установленного срока	☐ в срок	☐ позже установленного срока

3.2.	5	Как Вы оцениваете среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?	☐ более 30 минут	☐ от 15 до 30 минут	☐ менее 15 минут
4.1.	6	Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?	☐ да	☐ скроее да, чем нет	☐ абсолютно нет
4.2.	7	Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.1.	8	Положительно ли Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.1.	9	Удовлетворены Вы условиями жилого помещения?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.2.	10	Удовлетворены Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.3.	11	Удовлетворены Вы питанием?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.4.	12	Удовлетворены Вы мебелью и мягким инвентарем?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.5.	13	Удовлетворены Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.6.	14	Удовлетворены Вы хранением личных вещей?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.7.	15	Удовлетворены Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.8.	16	Удовлетворены Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.9.	17	Удовлетворены Вы порядком оплаты социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.10.	18	Удовлетворены Вы конфиденциальностью предоставления			

		социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.11.	19	Удовлетворены Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.13.	20	Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.3.	21	Удовлетворены Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.5.	22	Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

_____

_____

_____

Дата заполнения «___» _____ 20____ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ

Приложение № 5

Примерный образец для опроса
клиентов учреждений
социального обслуживания
надомной формы обслуживания

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

№ показателя	№ вопроса	Вопрос	Ответы		
1.7.	1	Удовлетворенны Вы 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?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
2.2.	2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
3.1.	3	Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?	☐ ранее установленного срока	☐ в срок	☐ позже установленного срока
3.2.	4	Как Вы оцениваете среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, по-	☐ более 30 минут	☐ от 15 до 30 минут	☐ менее 15 минут

		рядке предоставления социальных услуг?			
4.1.	5	Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?	☐ да	☐ скроее да, чем нет	☐ абсолютно нет
4.2.	6	Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.1.	7	Положительно ли Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.9.	8	Удовлетворены Вы порядком оплаты социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.10.	9	Удовлетворены Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.12.	10	Удовлетворены Вы периодичностью прихода социальных работников на дом?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.2.13.	11	Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет
5.5.	12	Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	☐ да	☐ скорее да, чем нет	☐ абсолютно нет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

_____

_____

_____

Дата заполнения «___» _____ 20____ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ

Приложение № 6

Форма сводного отчета организации- оператора « » о значениях показателей и их оценке

Полное название организации _____

№ строки	№ п/п	Показатели	Источник информации	Общие количество опрошенных	Количество, лиц которые выбрали положительный ответ	Результат проведенного исследования	Итоговые баллы	Примечание
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания								
1	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, на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» (далее –сеть «Интернет»):	-	-	-	-		**Максимальное значение 3 балла** (сумма значений показателей 1.1., 1.2., 1.3.)
2	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»	www.bus.gov.ru	-	-			
3	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 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Анализ сайта организации социального обслуживания	-	-			
4	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 её в брошюрах, буклетах	Информация на стендах, другие виды информации о деятельности организации	-	-			
5	2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Анализ сайта организации социального обслуживания	-	-			**Максимальное значение 1 балл**

6	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.)
7	3.1.	телефон	Мониторинг на доступность телефонного сервиса	-	-			
8	3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Анализ сайта организации социального обслуживания	-	-			
9	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.)
10	4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Мониторинг (метод таинственный покупатель)	-	-			
11	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	Оперативная статистическая информация организации Анализ сайта организации социального обслуживания	-	-			
12	5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	-	-	-	-		**Максимальное значение 3 балла** (сумма значений показателей 5.1., 5.2., 5.3.)
13	5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Наличие возможности направления заявления лично	-	-			
14	5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания, в сети «Интернет»	Наличие возможности направления заявления в электронной форме	-	-			
15	5.3.	по телефону/ на «горячую линию» Департамента	Наличие «горячей линии»	-	-			
16	6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	-	-	-	-		**Максимальное значение 3 балла** (сумма значений показателей 6.1., 6.2., 6.3.)
17	6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Информация на информационных стендах	-	-			
18	6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Информация на официальном сайте организации	-	-			

19	6.3.	на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет»	Информация на тематической странице департамента социальной защиты в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет»	-	-			
20	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	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								
21	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., 1.2., 1.3., 1.4.)
22	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)	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	-	-			
23	1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	-	-			
24	1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	-	-			
25	1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	-	-			
26	2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
27	3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Соответствие фактических показателей действующему законодательству	-	-			**Максимальное значение 1 балл**
28	4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Оперативная статистическая информация организации	-	-			**Максимальное значение 1 балл**

29	5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги								
30	1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
31	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)	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания								
32	1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
33	2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
34	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	Оперативная статистическая информация организации	-	-			**Максимальное значение 1 балл**
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг								
35	1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
36	2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		-	-	-		**Среднеарифметическая величина значений показателей** 2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 2.7., 2.8., 2.9., 2.10., 2.11., 2.12.,

								2.13. **в баллах**
37	2.1.	жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг					
38	2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг						
39	2.3.	питанием						
40	2.4.	мебелью, мягким инвентарем						
41	2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг						
42	2.6.	хранением личных вещей						
43	2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением						
44	2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования						
45	2.9	порядком оплаты социальных услуг						
46	2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг						
47	2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания						
48	2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом						
49	2.13.	оперативностью решения вопросов						
50	3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**
51	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)	Оперативная статистическая информация организации	-	-			**Максимальное значение 1 балл**
52	5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг					**Максимальное значение 1 балл**

Интегральная оценка качества* _____

**Расчет интегральной оценки качества указан в приложении № 10.*

Дата «____» _____20___г.

Подпись ответственного лица _____ (Ф.И.О.)_____

Приложение № 7

Рейтинг организаций социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Интегральная оценка качества	Рейтинг
Дома-интернаты для престарелых и инвалидов, геронтологический центр, дом-интернат милосердия			
Психоневрологические интернаты, детский дом-интернат для умственно отсталых детей			
Центры временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов			
Санаторий для граждан пожилого возраста и инвалидов, реабилитационный центр для инвалидов			

Дата «_____»_____ 2015г.
Подпись _____

Рейтинг организаций социального обслуживания для детей

№ п/п	Наименование организации	Интегральная оценка качества	Рейтинг
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних			
Социальные приюты для детей и подростков, центры социальной помощи семье и детям			
Санаторий для детей и подростков, реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями			

Дата «_____»_____ 2015г.
Подпись _____

Рейтинг организаций социального обслуживания, осуществляющие социальное обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	Интегральная оценка качества	Рейтинг
Организации социального обслуживания, осуществляющие социальное обслуживание на дому			

Дата «_____»_____ 2015г.
Подпись _____

Приложение № 8

«Согласовано

_____ Ф.И.О. заместитель
руководителя департамента
«_____»_____2015 год

План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания:
_____

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответст-венный	Результат (выполнено, не выполнено, причины не выполнения)	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Директор «_____» _____ Ф.И.О.
(полное наименование учреждения) (подпись)
«_____»_____2015г.

Приложение № 9

Описание методик расчета показателей

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Показатель 1. «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет»):

Показатель 1.1. «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях» определяется на основе анализа сайта (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» (указан рейтинг каждого учреждения), в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.1. (рейтинг учреждения) ***заносится в приложение № 6 (строка 2, графы 7, 8).***

Показатель 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 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» рассчитывается на основании данных полученных в результате анализа сайта организации социального обслуживания на наличие размещенной информации согласно статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ, в процентах.

$$\text{П } 1.2. = \left(\frac{\text{Ки}}{\text{Ок}}\right) * 100\%, \text{ где:}$$

Ки- количество информации размещенной на сайте организации социального обслуживания в соответствии со ст. 13 ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ;

Ок - общее количество информации указанной в ст. 13 ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ (количество информации -13).

Полученный результат по показателю 1.2. заносится в приложение № 6 (строка 3, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 3, графа 8).***

Показатель 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 её в брошюрах, буклетах» определяется на основании полученных данных в ходе проведения мониторинга на предмет наличия информации о деятельности учреждения на стендах и размещение её в брошюрах, буклетах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.3. (*характеризуется - да/нет*) ***заносится в приложение № 6 (строка 4, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 4, графа 8).***

Показатель 2. «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» определяется на основании проведения анализа сайта организации социального обслуживания на предмет наличия альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2. (*характеризуется - да/нет*) ***заносится в приложение № 6 (строка 5, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении № 1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 5, графа 8).***

Показатель 3. «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

Показатель 3.1. «телефон», определяется на основании проведения мониторинга на доступность телефонного сервиса.

Полученный ***результат проведенного исследования по показателю 3.1.*** (*характеризуется - да/нет*) ***заносится в приложение № 6 (строка 7, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 7, графа 8).***

Показатель 3.2. «электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет», определяется на основании проведения анализа сайта организации социального обслуживания на предмет наличия адреса электронной почты организации и электронного сервиса.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 3.2. *(характеризуется - да/нет)* ***заносится в приложение № 6 (строка 8, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении № 1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 8, графа 8).***

Показатель 4. «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации», в единицах:

Показатель 4.1. «Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков» рассчитывается как отношение данных полученных в результате проведения мониторинга (метод тайный покупатель) к числу контрольных звонков, в процентах.

$$П\ 4.1. = \left(\frac{Кз}{Чз}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кз- количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации;

Чз- число контрольных звонков.

Результат проведенного исследования по показателю 4.1. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р4.1 . = \frac{П4.1.}{100}, \text{где:}$$

П 4.1.- полученное значение показателя 4.1.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 4.1. заносится в приложение № 6 (строка 10, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 10, графа 8).***

Показатель 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» рассчитывается как отношение данных полученных в результате проведения анализа сайта организации социального обслуживания (или анализа оперативной статистической информации) к числу контрольных обращений, в процентах.

$$П\ 4.2. = \left(\frac{Ко}{Чо}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Ко- количество результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на сайте организации для получения необходимой информации;

Чо- число контрольных обращений.

Результат проведенного исследования по показателю 4.2. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р4.2 . = \frac{П4.2.}{100}, \text{где:}$$

П 4.2.- полученное значение показателя 4.2.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 4.2. заносится в приложение № 6 (строка 11, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 11, графа 8).***

Показатель 5. «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг»:

Показатель 5.1. «лично в организацию социального обслуживания» определяется на основе проведения мониторинга о наличии возможности направления заявления лично.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 5.1. *(характеризуется - возможность имеется/отсутствует)* ***заносится в приложение № 6 (строка 13, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 13, графа 8).***

Показатель 5.2. «в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания, в сети «Интернет» определяется на основе проведения анализа сайта учреждения на предмет наличия технической возможности подачи заявления (жалобы) в электронной форме.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 5.2. *(характеризуется - возможность имеется/отсутствует)* ***заносится в приложение № 6 (строка 14, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 14, графа 8).***

Показатель 5.3. «по телефону/ на «горячую линию» Департамента» определяется на основе проведения мониторинга о наличии возможности направить заявления (жалобы), предложения и отзывы по телефону / на «горячую линию».

Полученный результат проведенного исследования по показателю 5.3. *(характеризуется - возможность имеется/отсутствует)* ***заносится в приложение № 6 (строка 15, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 15, графа 8).***

Показатель 6. «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг»:

Показатель 6.1. «в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания» определяется на основании проведения мониторинга на предмет наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах в учреждении, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 6.1. *(характеризуется - отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме)* ***заносится в приложение № 6 (строка 17, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 17, графа 8).***

Показатель 6.2. «на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» определяется на основе проведения анализа сайта организации социального обслуживания на предмет наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 6.2. *(характеризуется - отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме)* ***заносится в приложение № 6 (строка 18, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 18, графа 8).***

Показатель 6.3. «на тематической странице Департамента в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» определяется на основе проведения анализа тематической страницы департамента социальной защиты Воронежской области в информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» на предмет наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 6.3. *(характеризуется - отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме)* ***заносится в приложение № 6 (строка 19, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 19, графа 8).***

Показатель 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» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 7. = \left(\frac{Кп}{Чо}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кп- количество получателей социальных услуг, удовлетворенным качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 7 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р7\ . = \frac{П7.}{100}, \text{где:}$$

П 7.- полученное значение показателя 7.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 7 заносится в приложение № 6 (строка 20, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 20, графа 8).***

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Показатель 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»:

Показатель 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)» определяется на основании проведения мониторинга сравнения нормативов и требований, установленных в действующем законодательстве с фактическим оборудованием территории, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.1. *(характеризуется - оборудована/ частично оборудована/ не оборудована)* ***заносится в приложение № 6 (строка 22, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 22, графа 8).***

Показатель 1.2. «оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения» определяется на основании проведения мониторинга сравнения нормативов и требований, установленных в действующем законодательстве с фактическим оборудованием входных зон, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.2. *(характеризуется - доступны/ частично доступны/ не доступны)* ***заносится в приложение № 6 (строка 23, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 23, графа 8).***

Показатель 1.3. «наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения» определяется на основании проведения мониторинга сравнения нормативов и требований, установленных в действующем законодательстве с фактическим наличием специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.3. *(характеризуется - доступны/ частично доступны/ не доступны)* ***заносится в приложение № 6 (строка 24, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 24, графа 8).***

Показатель 1.4. «наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения» определяется на основании проведения мониторинга на предмет наличия видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения в помещении организации социального обслуживания, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1.4. *(характеризуется - есть/ нет)* ***заносится в приложение № 6 (строка 25, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 25, графа 8).***

Показатель 2. «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), которые считают условия оказания услуг доступными, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\,2. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кпу- количество получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными;
Чо – общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2\,. = \frac{П2.}{100}, \text{где:}$$

П 2.- полученное значение показателя 2.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2 заносится в приложение № 6 (строка 26, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 26, графа 8).***

Показатель 3. «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» определяется на основании проведения мониторинга сравнения нормативов и требований, установленных в действующем законодательстве с фактическим наличием оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 3 *(характеризуется - есть/нет)* ***заносится в приложение № 6 (строка 27, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 27, графа 8).***

Показатель 4. «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» рассчитывается как отношение числа специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг в организации социального обслуживания к общему числу штатных единиц специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, установленных в штатном расписании, в процентах.

$$\text{П } 4. = \left(\frac{\text{Ус}}{\text{Шед}}\right) * 100\%, \text{ где:}$$

Ус - количество специалистов в организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг;

Шед - штатные единицы специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, установленные в штатном расписании.

Результат проведенного исследования по показателю 4 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$\text{Р4 .} = \frac{\text{П4.}}{100}, \text{ где:}$$

П 4.- полученное значение показателя 4.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 4 заносится в приложение № 6 (строка 28, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 28, графа 8).***

Показатель 5. «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$\text{П } 5. = \left(\frac{\text{Кпу}}{\text{Чо}}\right) * 100\%, \qquad \text{где:}$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее;

Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 5 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р5 .= \frac{П5.}{100}, \text{где:}$$

П 5.- полученное значение показателя 5.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 5 заносится в приложение № 6 (строка 29, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 29, графа 8).***

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Показатель 1. «Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 1. = \left(\frac{Кср}{Чо}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кср - количество получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги;

Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 1 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р1 .= \frac{П1.}{100}, \text{где:}$$

П1.- полученное значение показателя 1.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1 заносится в приложение № 6 (строка 30, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 30, графа 8).***

Показатель 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)» определяется на основе данных полученных в результате анкетирования с учетом большинства граждан выбравших установленный интервал времени.

(Например: из 100 опрошенных граждан, 62 человека (наибольшее количество) выбрали интервал времени от 15 до 30 минут, именно этот интервал времени учитывается для дальнейших расчетов).

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2 *(характеризуется – более 30 минут/ от 15 до 30 минут/ менее 15 минут)* ***заносится в приложение № 6 (строка 31, графа 7).***

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложение № 1 графа 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 31, графа 8).***

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

Показатель 1. «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\,1. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг (либо родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания;

Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 1 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р1\,. = \frac{П1.}{100}, где:$$

П1.- полученное значение показателя 1.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1 заносится в приложение № 6 (строка 32, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 32, графа 8).***

Показатель 2. «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\,2. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания;

Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2\,. = \frac{П2.}{100}, где:$$

П2.- полученное значение показателя 2.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2 заносится в приложение № 6 (строка 33, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 33, графа 8).***

Показатель 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» рассчитывается как отношение числа работников, прошедших повышение квалификации (профессиональную переподготовку) по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, к общему числу работников, на основе оперативной статистической информации, в процентах.

$$П\,3. = \left(\frac{Кр}{Чр}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кр - количество работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние 3 года;

Чр - общее число работников.

Результат проведенного исследования по показателю 3 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$РЗ\ . = \frac{ПЗ.}{100}, \text{где:}$$

ПЗ.- полученное значение показателя 3.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 3 заносится в приложение № 6 (строка 34, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 34, графа 8).***

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

Показатель 1. «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\,1. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания;

Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 1 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р1 .= \frac{П1.}{100}, где:$$

П1.- полученное значение показателя 1.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 1 заносится в приложение № 6 (строка 35, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 35, графа 8).***

Показатель 2. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных»:

Показатель 2.1. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **жилым помещением**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены жилыми помещениями, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.1. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу- количество получателей социальных услуг, удовлетворенных жилым помещением;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.1 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2.1 .= \frac{П2.1.}{100}, где:$$

П 2.1.- полученное значение показателя 2.1.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.1. заносится в приложение № 6 (строка 37, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 37, графа 8).***

Показатель 2.2. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **наличием оборудования для предоставления социальных услуг**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.2. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.2 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2.2 .= \frac{П2.2.}{100}, где:$$

П 2.2.- полученное значение показателя 2.2.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.2. заносится в приложение № 6 (строка 38, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 38, графа 8).***

Показатель 2.3. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **питанием**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены питанием, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.3. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием;
Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.3. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2.3 . = \frac{П2.3.}{100}, где:$$

П 2.3.- полученное значение показателя 2.3.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.3. заносится в приложение № 6 (строка 39, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 39, графа 8).***

Показатель 2.4. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **мебелью, мягким инвентарем**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены мебелью, мягким инвентарем, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.4. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем;
Чо - общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.4. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2.4 . = \frac{П2.4.}{100}, где:$$

П 2.4.- полученное значение показателя 2.4.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.4. заносится в приложение № 6 (строка 40, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 40, графа 8).***

Показатель 2.5. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.5. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.5. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р2.5 . = \frac{П2.5.}{100}, где:$$

П 2.5.- полученное значение показателя 2.5.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.5. заносится в приложение № 6 (строка 41, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 41, графа 8).***

Показатель 2.6. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **хранением личных вещей**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены хранением личных вещей, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.6. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.6. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.6. = \frac{П2.6.}{100}, где:$$

П 2.6.- полученное значение показателя 2.6.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.6. заносится в приложение № 6 (строка 42, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 42, графа 8).***

Показатель 2.7. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением**» рассчитыва-

ется как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.7. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.7. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.7. = \frac{П2.7.}{100}, где:$$

П 2.7.- полученное значение показателя 2.7.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.7. заносится в приложение № 6 (строка 43, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 43, графа 8).***

Показатель 2.8. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **санитарным содержанием санитарно-технического оборудования**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.8. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных санитарным содержанием технического оборудования;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.8. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.8. = \frac{П2.8.}{100}, где:$$

П 2.8.- полученное значение показателя 2.8.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.8. заносится в приложение № 6 (строка 44, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 44, графа 8).***

Показатель 2.9. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **порядком оплаты социальных услуг**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены порядком оплаты социальных ус-

луг, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.9. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг;
Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.9. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.9. = \frac{П2.9.}{100}, где:$$

П 2.9.- полученное значение показателя 2.9.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.9. заносится в приложение № 6 (строка 45, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 45, графа 8).***

Показатель 2.10. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **конфиденциальностью предоставления социальных услуг»** рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.10. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг;
Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.10. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.10. = \frac{П2.10.}{100}, где:$$

П 2.10.- полученное значение показателя 2.10.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.10. заносится в приложение № 6 (строка 46, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 46, графа 8).***

Показатель 2.11. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 2.11. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.11. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$\text{Р } 2.11. = \frac{\text{П}2.11.}{100}, \text{где:}$$

П 2.11.- полученное значение показателя 2.11.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.11. заносится в приложение № 6 (строка 47, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 47, графа 8).***

Показатель 2.12. «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **периодичностью прихода социальных работников на дом**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$\text{П } 2.12. = \left(\frac{\text{Кпу}}{\text{Чо}}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.12. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$\text{Р } 2.12. = \frac{\text{П}2.12.}{100}, \text{где:}$$

П 2.12.- полученное значение показателя 2.12.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.12. заносится в приложение № 6 (строка 48, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 48, графа 8).***

Показатель 2.13 «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных **оперативностью решения вопросов**» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$\text{П } 2.13. = \left(\frac{\text{Кпу}}{\text{Чо}}\right) * 100\%, \text{где:}$$

Кпу - количество получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 2.13. рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 2.13. = \frac{П2.13.}{100}, где:$$

П 2.13.- полученное значение показателя 2.13.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 2.13. заносится в приложение № 6 (строка 49, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 49, графа 8).***

Показатель 3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\ 3. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу- количество получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 3 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\ 3. = \frac{П3.}{100}, где:$$

П 3.- полученное значение показателя 3.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 3 заносится в приложение № 6 (строка 50, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 50, графа 8).***

Показатель 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)» определяется на основании количества 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), на основе оперативной статистической информации за отчетный период, в единицах.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 4 заносится в приложение № 6 (строка 51, графа 7).

Затем по характеристике показателя выбираем соответствующий балл, который указан в приложении №1 графе 5 «Значение показателя в баллах» и указываем его в ***приложение № 6 (строка 51, графа 8).***

Показатель 5. «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся

в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных» рассчитывается как отношение числа граждан - получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, к общему числу опрошенных граждан, на основе данных полученных в результате анкетирования, в процентах.

$$П\,5. = \left(\frac{Кпу}{Чо}\right) * 100\%, где:$$

Кпу- количество получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании;

Чо- общее число опрошенных.

Результат проведенного исследования по показателю 5 рассчитывается как значения показателя деленное на 100, в единицах.

$$Р\,5. = \frac{П5.}{100}, где:$$

П 5.- полученное значение показателя 5.

Полученный результат проведенного исследования по показателю 5 заносится в приложение № 6 (строка 52, графа 7).

Полученный результат сравниваем со значением показателя в баллах (приложение № 1 графа 5) соответствующего показателя, полученный балл указываем в ***приложении № 6 (строка 52, графа 8).***

Приложение № 10

Формирование рейтинга организаций социального обслуживания

По результатам сводного отчета обеспечивается формирование рейтинга организации социального обслуживания.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень, присваивается порядковый номер на мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы.

Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания Ик рассчитывает по следующей формуле:

$$Ик = К1 * 0{,}15 + К2 * 0{,}2 + К3 * 0{,}15 + К4 * 0{,}2 + К5 * 0{,}3 \quad \text{, где:}$$

Ик – интегральная оценка качества;

К1- критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»;

0,15 – значимость общего критерия (К1) «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»;

К2 - критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»;

0,2- значимость общего критерия (К2) «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»;

К3 - критерий «Время ожидания предоставления социальной услуги»;

0,15 - значимость общего критерия (К3) «Время ожидания предоставления социальной услуги»;

К4 - критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»;

0,2 - значимость общего критерия (К4) «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»;

К5 - критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»;

0,3 - значимость общего критерия (К5) «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Для расчета интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания необходимо рассчитать общие критерии.

Критерий К1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» рассчитывается по следующей формуле:

$$К1 = П1. + П2. + П3. + П4. + П5. + П6. + П7. \text{ , где:}$$

К1 – критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»;

П1. - значение показателя в баллах «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» (приложение № 6, строка 1, графа 8);

П2. - значение показателя в баллах «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» (приложение № 6, строка 5, графа 8);

П3. - значение показателя в баллах «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)» (приложение № 6, строка 6, графа 8);

П4. - значение показателя в баллах «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» (приложение № 6, строка 9, графа 8);

П5.- значение показателя в баллах «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» (приложение № 6, строка 12, графа 8);

П6. - значение показателя в баллах «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг» (приложение № 6, строка 16, графа 8);

П7. - значение показателя в баллах «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» (приложение № 6, строка 20, графа 8).

Критерий К2 «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» рассчитывается по следующей формуле:

$$К2 = П1. + П2. + П3. + П4. + П5. \quad \text{, где:}$$

К2 - критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»;

П1. - значение показателя в баллах «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» (приложение № 6, строка 21, графа 8);

П2. - значение показателя в баллах «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 26, графа 8);

П3. - значение показателя в баллах «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» (приложение № 6, строка 27, графа 8);

П4. - значение показателя в баллах «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» (приложение № 6, строка 28, графа 8);

П5. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслужива-

ния и территории, на которой она расположена, как хорошее, от числа опрошенных» (приложение № 6, строка 29, графа 8).

Критерий К3 «Время ожидания предоставления социальной услуги» рассчитывается по следующей формуле:

$$К3 = П1. + П2. \text{ , где:}$$

К3 - критерий «Время ожидания предоставления социальной услуги»;

П1. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 30, графа 8);

П2. - значение показателя в баллах «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)» (приложение № 6, строка 31, графа 8).

Критерий К4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» рассчитывается по следующей формуле:

$$К4 = П1. + П2. + П3. \text{ , где:}$$

К4 - критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»;

П1. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 32, графа 8);

П2. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 33, графа 8).

П3. - значение показателя в баллах «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» (приложение № 6, строка 34, графа 8).

Критерий К5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» рассчитывается по следующей формуле:

$$К5 = П1. + П2. + П3. + П4. + П5. \text{ , где:}$$

К5 - критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»;

П1. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» (приложение № 6, строка 35, графа 8);

П2. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных» (приложение № 6, строка 36, графа 8);

П3. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 50, графа 8);

П4. - значение показателя в баллах «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)» (приложение № 6, строка 51, графа 8);

П5. - значение показателя в баллах «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных» (приложение № 6, строка 52, графа 8).