

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета при Главтрудсоцзащите

О.В. Терентьева

« 21 » сентября 2016 г.

**Методика проведения независимой оценки качества работы  
организаций, оказывающих социальные услуги в сфере  
социального обслуживания Алтайского края**

**1. Общие положения**

1.1. Методика проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края (далее – Методика) разработана на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 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», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» (далее – Методические рекомендации), приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», постановления Администрации края от 27.02.2013 № 95 (в ред. постановления Администрации края от 12.05.2014 № 225) «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Алтайского края (2013-2018 годы)», распоряжения Администрации края от 09.01.2014 № 1-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в Алтайском крае на 2014-2015 годы», Положения об Общественном совете при Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите, утвержденного приказом Главного управления от 29.05.2015 № 156 (в ред. Приказа Главного управления от 16.07.2015 № 236).

1.2. Методика предусматривает проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Алтайского края, и формирование рейтинга этих организаций (далее – Рейтинг) с участием и на основе мнения получателей

социальных услуг, общественных организаций, экспертов и профессиональных сообществ (далее – общественное мнение).

1.3. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее – оценка качества работы), проводится организацией-оператором при участии Общественного совета, созданного при Главном управлении (далее – Общественный совет) и действующих при учреждениях попечительских советов.

1.4. Для целей настоящей Методики под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются краевые государственные бюджетные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания (далее – учреждения).

## **2. Цели и задачи независимой оценки качества работы учреждений**

2.1. Оценка качества работы учреждений проводится в целях повышения качества услуг по социальному обслуживанию населения.

2.2. Проведение оценки качества работы учреждений направлено на решение следующих задач:

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 социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

## **3. Последовательность проведения оценки качества работы учреждений**

Проведение оценки качества работы учреждений включает следующие этапы:

3.1. Организационно-подготовительный этап:

3.1.1. Осуществление анализа нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

3.1.2. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оце-

ниваемых параметров и уточнения (дополнения) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания.

3.1.3. Определение методов, осуществление расчета и обоснования выборочной совокупности, разработка инструментария сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов.

3.1.4. Разработка и согласование графика проведения работ.

3.2. Этап сбора первичной информации:

3.2.1. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

3.3. Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

3.3.1. Обработка информации согласно Методическим рекомендациям.

3.3.2. Формирование аналитического отчета, в котором должны быть отражены:

1) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

2) территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

3) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

4) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организации социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

5) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование их рейтинга;

6) систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания;

7) предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

3.3.3. Подготовка материалов для презентации результатов исследования на заседании Общественного совета при Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите.

#### **4. Формирование Рейтинга**

4.1. Для формирования публичных рейтингов рассчитывается итоговая средняя балльная оценка учреждений по 33-балльной шкале.

4.2. Оценка представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из критериев:

$$\sum K = K1 + K2 + K3 + K4 + K5, \text{ где:}$$

K – комплексная балльная оценка качества работы учреждения, по которой определяется место в Рейтинге;

K1 ... K5 – балльная оценка учреждения по каждому критерию, определяемая как сумма баллов индикаторов данного критерия.

4.3. Каждому учреждению присваивается порядковый номер по мере уменьшения оценочного балла. Учреждению, которое получило высший

оценочный балл, присваивается первый номер. В случае если несколько учреждений социальной сферы получили одинаковый оценочный балл, порядковые номера таким учреждениям присваиваются в алфавитном порядке.

4.4. Оценка качества работы учреждения и Рейтинг формируются по перечню учреждений, утвержденных Общественным советом.

## **5. Формирование выборки клиентов организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания**

При планировании выборки проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края необходимо исходить из целей и задач оценки качества предоставляемых социальных услуг и установленного периода сбора данных. Это определяет принципы планирования выборки, которая, с одной стороны, должна быть репрезентативной для системы социального обслуживания, а с другой – отражать деятельность конкретного учреждения социального обслуживания. С учетом этих обстоятельств была принята схема кластерной пропорциональной выборки в сочетании с квотным отбором (квотируемые признаки: территориальное распределение, учреждение социального обслуживания).

С учетом вышеперечисленного выборка сформирована следующим образом:

Комплексные центры социального обслуживания населения

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска»	40
2.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснощековского района»	20
3.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района»	30
4.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Рубцовска»	30
5.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района»	20
6.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района»	30
7.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района»	30
	Итого:	200

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	10
2.	КГБСУСО «Рубрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7
3.	КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	10
4.	КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	10

5.	КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7
	Итого:	44

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБСУСО «Алейский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
2.	КГБСУСО «Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
3.	КГБСУСО «Гришенский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
4.	КГБСУСО «Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
5.	КГБСУСО «Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
6.	КГБСУСО «Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
7.	КГБСУСО «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	5
	Итого:	35

Психоневрологические интернаты

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат»	10
2.	КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат»	10
3.	КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат»	10
4.	КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»	10
5.	КГБСУСО «Троицкий психоневрологический интернат»	10
	Итого:	50

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБСУСО «Тюменцевский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	5
2.	КГБСУСО «Егорьевский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	5
	Итого:	10

Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга» (п. Сибирский)	10
2.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея» (с. Фунтики Топчихинского р-на)	10

3.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» (г. Бийск)	10
4.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики» (г. Барнаул)	10
	Итого:	40

#### Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (г. Бийск)	10
2.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (г. Барнаул)	10
3.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» (Алейский район)	10
	Итого:	30

#### Кризисные центры

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»	10
2.	КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»	10
	Итого:	20

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	10
2.	КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства города Бийска»	10
	Итого:	20

№ п/п	Наименование учреждения	Число респ.
1.	КГБУСО «Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий»	10
	Итого:	10

Таким образом, общая региональная выборка будет включать 459 респондентов, что в целом отвечает требованиям репрезентативности для системы социального обслуживания Алтайского края.

**Критерии оценки качества работы  
учреждений социального обслуживания Алтайского края**

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

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						Методика расчета
Показатели	Единица измерения (характеристика показателя)	Значение показателя в баллах	ста- цио- нар	по- луста- цио- нар	на- домно- е	
1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений <b>показателей 1.1 - 1.3)</b>	да	да	да	Сумма 1.1.+1.2.+1.3.
1.1 "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	да	да	да	<p align="center"><b>Карта наблюдения</b></p> <p align="center">Индикаторы:</p> <p align="center">Итоговая формула для расчета:</p> $R_i = Roi_i \times 0,1 + Roigz_i \times 0,1 + Rpur_i \times 0,2 + Rpk_i \times 0,2 + Rpfxd_i \times 0,4$ <p>Наличие информации по каждому индикатору <i>Roi</i>, <i>Roigz</i>, <i>Rpu</i>, <i>Rpk</i>, <i>Rpfxd</i> оценивается в 1 балл, а отсутствие в 0</p>

<p>(Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта») (ред. 17 декабря 2015 г.), Порядок рейтинга ...</p>					<p><b><math>Ro_i</math> - Общая информация об учреждении</b>  <math>Ro_i = X_{Ro_i}</math>  где <math>X_{Ro_i}</math> - следующий индикатор  Наличие информации об учреждении  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p> <p><b><math>Roigz_i</math> - Информация о государственном (муниципальном) задании на оказание услуг (выполнение работ) и его исполнении</b>  <math>Roigz_i = X_{Roigz_i} / 9</math>  где <math>X_{Roigz_i}</math> - сумма следующих индикаторов</p>
					<p>Текущий финансовый год  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Очередной финансовый год  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Первый год планового периода  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Второй год планового периода  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Порядковый номер раздела, соответствующий услуге  Есть информация – 1 балл  Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Наименование услуги, указанной в данном разделе  Есть информация – 1 балл</p>



						Нет информации – 0 баллов
						Категории потребителей услуги Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Порядковый номер раздела, соответствующий работе Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Наименование работы, указанной в данном разделе Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						<b><math>R_{pur i}</math> - Информация о показателях объема услуги</b> <b><math>R_{pur i} = X_{R_{pur i}}   9</math></b> где $X_{R_{pur i}}$ - сумма следующих индикаторов
						Наименование показателя объема услуги Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Наименование единицы измерения показателя объема услуги Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Значение показателя объема услуги за отчетный финансовый год (предшествующий году, на который установлено государственное (муниципальное) задание) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Значение показателя объема услуги на текущий финансовый год

					<p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Значение показателя объема услуги на очередной финансовый год Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Значение показателя объема услуги на первый год планового периода Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Значение показателя объема услуги на второй год планового периода Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Фактическое значение показателя объема услуги за финансовый год, на который установлено государственное задание Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>Причины отклонения от запланированного значения показателя объема услуги Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p><b><math>Rpk_I</math> – Информация о показателях, характеризующих качество услуги</b> <b><math>Rpk_I = X_{Rpk_I} / 10</math></b> где <b><math>Rpk_I</math></b> - сумма следующих индикаторов</p>
					<p>Наименование показателя качества услуги (при наличии)</p>

						<p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Наименование единицы измерения показателя качества услуги (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Значение показателя качества услуги за отчетный финансовый год (предшествующий году, на который установлено государственное (муниципальное) задание) (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Значение показателя качества услуги на текущий финансовый год (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Значение показателя качества услуги на очередной финансовый год (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Значение показателя качества услуги на первый год планового периода (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
						<p>Значение показателя качества услуги на второй год планового периода (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>

						Фактическое значение показателя качества услуги за финансовый год, на который установлено государственное (муниципальное) задание (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Причины отклонения от запланированного значения показателя качества услуги (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Наименование показателя качества услуги (при наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						<b><math>R_{pfxd}_i</math> - Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности</b> <b><math>R_{pfxd}_i = X_{R_{pfxd}_i} / 2</math></b> <b>где <math>X_{R_{pfxd}_i}</math> - сумма следующих индикаторов</b>
						План финансово-хозяйственной деятельности учреждения Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						Отчет о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
1.2 соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на офици-	менее чем на 10%	0	да	да	да	<b>Карта наблюдения</b> Индикаторы:

альном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", по- рядку размещения информации на офи- циальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемо- му уполномоченным федеральным ор- ганом исполнительной власти согласно <a href="#">части 3 статьи 13</a> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об ос- новах социального обслуживания гражд- дан в Российской Федерации"	от 10 до 30%	0,3				
	от 30 до 60%	0,6				
	от 60 до 90%	0,9				
	от 90 до 100%	1				
						$\frac{X1*100}{29}$ <p>Где X1 – сумма следующих критериев</p> <p>менее чем на 10% - 0 баллов от 10 до 30% - 0,3 балла от 30 до 60% - 0,6 баллов от 60 до 90% - 0,9 баллов от 90 до 100% - 1 балл</p>
						дата государственной регистрации Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						об учредителе (учредителях) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						место нахождения, филиалах (при их наличии) Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						режим, график работы Есть информация – 1 балл

						Нет информации – 0 баллов
						контактные телефоны Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						адреса электронной почты Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						структура организации социального обслуживания Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						органы управления организации социального обслуживания Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						форма социального обслуживания Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						виды социальных услуг Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						порядке и об условиях предоставления социальных услуг Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						тарифы на социальные услуги Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						численность получателей социальных услуг по формам

					<p>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</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>наличие библиотек</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>наличие объектов спорта</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>наличие средств обучения и воспитания</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>наличие условия питания</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>

					<p>наличие доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>количество 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</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>объем 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</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>
					<p>правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов</p>



						коллективный договор Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						о финансово-хозяйственной деятельности Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						наличие предписаний органов, осуществляющих государствен- ственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
						о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая опре- деляется уполномоченным федеральным органом испол- нительной власти Есть информация – 1 балл Нет информации – 0 баллов
1.3 наличие информации о деятель- ности организации социального об- служивания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на соци- альные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, букле- тах	да/нет	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Индикаторы: На информационном стенде, буклетах, брошюрах пред- ставлено: 1. Перечень социальных услуг 2. Порядок и условия предоставления социальных услуг 3. Тарифы на социальные услуги Не менее 2 пунктов из трех – 1 балл 1 пункт и менее из трех – 0 баллов
2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зре-	да/нет	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Индикаторы: Наличие альтернативной версии официального сайта орга- низации социального обслуживания в сети "Интернет" для

нию						инвалидов по зрению Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
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	Сумма 3.1.+3.2. (б/р)
3.1. телефон	да/нет	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Наличие телефона у организации Да – 1 балл Нет – 0 баллов
3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Наличие электронной почты/других электронных сервисов Да – 1 балл Нет – 0 баллов
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	Сумма 4.1.+4.2. (б/р)
4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), делен-	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> <b>Контрольный звонок</b> (не менее 3 в каждое учреждение) с временным интервалом Индикатор: Наличие возможности получения информации и записи на

		ное на 100				прием по телефону Есть – 1 балл - при наличии обратной связи Нет – 0 баллов – при отсутствии обратной связи
4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> <b>Контрольное письмо/обращение</b> (не менее 3 в каждое учреждение) с временным интервалом Индикатор: Наличие возможности получения информации и записи на прием по электронной почте/электронным сервисов на сайте организации Есть – 1 балл - при наличии обратной связи Нет – 0 баллов – при отсутствии обратной связи
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений <b>показателей 5.1 - 5.3</b> )	да	да	да	Сумма 5.1.5.2.+5.3. (б/р)
5.1. лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Индикатор: Наличие книги жалоб, предложений и отзывов в организации Книга жалоб есть – 1 балл Книги жалоб нет – 0 баллов
5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	вует возможность имеется/от-	1/0	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Индикатор: Наличие обратной связи на сайте организации: электронная почта, поле «обратная связь» и др. Хотя бы одно из обратной связи – 1 балл

	вует					Отсутствие возможности обратной связи – 0 баллов
5.3. по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	<p align="center"><b>Карта наблюдений</b></p> <p>Индикатор:  Указан телефон/горячая линия Главтрудоооцзащиты  Информация имеется – 1 балл  Информация отсутствует – 0 баллов</p>
6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	вует	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	да	да	<p align="center">Сумма</p> <p>6.1.+6.2.+6.3. (б/р)</p>
6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	<p align="center"><b>Карта наблюдений</b></p> <p>Индикатор:  Наличие на стенде информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  Информация представлена в полном объеме (указан порядок, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 1 балл  Информация представлена частично (указано что-то одно из: порядок, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 0,5 баллов  Информация отсутствует – 0 баллов</p>
6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/	0/0,5/1	да	да	да	<p align="center"><b>Карта наблюдений</b></p> <p>Индикатор:  Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  Информация представлена в полном объеме (указан поря-</p>

	представлена в полном объеме					<p>док, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 1 балл</p> <p>Информация представлена частично (указано что-то одно из: порядок, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 0,5 баллов</p> <p>Информация отсутствует – 0 баллов</p>
6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да	<p align="center"><b>Карта наблюдений</b></p> <p>Индикатор: Наличие на сайте Главтрудоооащиты информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p> <p>Информация представлена в полном объеме (указан порядок, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 1 балл</p> <p>Информация представлена частично (указано что-то одно из: порядок, орган обращения, сроки рассмотрения жалобы) – 0,5 баллов</p> <p>Информация отсутствует – 0 баллов</p>
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<p align="center"><b>Анкета получателей социальных услуг</b></p> <p>Индикатор: Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. Удовлетворенность качеством информации о перечне и порядке предоставления социальных услуг.</p> <p>Формула для расчета: <math>X = X1/X2</math>, где X1 – число опрошенных, которые удовлетворены качеством информации. X2 – число опрошенных получателей социальных услуг.</p>

						<p>Вопрос: Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Да</td> <td>Нет</td> </tr> <tr> <td>При личном обращении</td> <td>01</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>При обращении по телефону</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>На сайте организации</td> <td>05</td> <td>06</td> </tr> </table>		Да	Нет	При личном обращении	01	02	При обращении по телефону	03	04	На сайте организации	05	06
	Да	Нет																
При личном обращении	01	02																
При обращении по телефону	03	04																
На сайте организации	05	06																

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (В соответствии с СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (с Изменением N 1 от 21.10.2015))**

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
				стац	п/ стац	на- дом	
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)				Сумма значений 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)	оборудована/частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет	<b>Карта наблюдения</b> Всего индикаторов 3. Соответствуют 3 индикатора – 1 балл. Соответствуют 2 индикатора – 0,5 балла. Соответствует 1 и менее индикаторов – 0 баллов.
							1. Вывеска при входе на территорию: информация о названии и часах работы организации располагается на контрастном фоне Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							2. Наличие работающей кнопки вызова персонала для инвалидов или дежурного при входе на территорию организации Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
							3. Ровное, предотвращающее скольжение, из твердых материалов покрытие пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов на территории организации (не из песка и гравия) Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	<b>Карта наблюдения</b> Всего индикаторов 9, при отсутствии открытой лестницы – 3. Соответствуют 9 индикаторов (при отсутствии лестницы – 3) – 1 балл.

		ны					Соответствуют 5 и более индикаторов (при отсутствии лестницы – 2 и более) – 0,5 баллов. Соответствуют 4 и менее индикаторов (при отсутствии лестницы – 1 и менее) – 0 баллов.
							<b>Открытая лестница (перед входом в организацию)</b>
							1. Антискользящее шероховатое покрытие ступеней лестниц, ступени без сколов при входе в организацию Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							2. Лестница при входе в организацию оборудована поручнями Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							3. Пандус или работающее подъемное устройство, дублирующие лестницу при входе в организацию Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
							4. Пандус имеют двухстороннее ограждение с двухсторонними поручнями (многоуровневыми – для детских учреждений). Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							5. Ширина между поручнями пандуса в пределах 0,9-1,0 м. Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							6. Нескользящая поверхность пандуса Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов



							<b>Входная площадка</b>
							7. Один вход в организацию как минимум обозначен символом доступности для МГН Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
							8. Поверхности покрытий входных площадок и тамбуров твердые, не допускающие скольжение при намокании. Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							9. Ширина просвета входных дверей от 0,9 до 1,2 м (при двухстворчатых дверях одна рабочая створка имеет ширину, требуемую для однопольных дверей). Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/недоступно	1/0,5/0	да	да	нет	<b>Карта наблюдения</b> Всего индикаторов: <i>Для полустационарных учреждений – 2.</i> Соответствуют 2 индикатора – 1 балл. Соответствуют 1 индикатор – 0,5 балла. Не соответствует ни один индикатор – 0 баллов. <i>Для стационарных учреждений – 6.</i> Соответствуют 6 индикаторов – 1 балл. Соответствуют 3 и более индикаторов – 0,5 балла. Соответствуют 2 и менее индикаторов – 0 баллов.
							<b>Уборная</b>
							1. Опорные поручни, в т.ч. рядом с унитазом. Есть – 1 балл. Нет – 0 баллов.

							2. Унитаз имеет опору для спины. Есть – 1 балл. Нет – 0 баллов.
							<b>Душевая (для стационарных учреждений)</b>
							3. Нескользящий пол Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
							4. Опорные поручни Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
							5. Переносное или закрепленное на стене складное сидение Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
							6. Отсутствие крана с отдельным управлением горячей и холодной водой. Соответствует – 1 балл Не соответствует – 0 баллов
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	<b>Карта наблюдения</b> Всего индикаторов 2. Соответствуют 2 индикатора – 1 балл. Соответствуют 1 и менее – 0 баллов.
							Звуковой информатор для лиц с нарушением функций зрения. Есть – 1 балл. Нет – 0 баллов.

							Текстофон для лиц с нарушением функций слуха. Есть – 1 балл. Нет – 0 баллов.
м2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: Доступность условий оказания услуг Формула для расчета: $X = X1/X2$ , где X1 – число опрошенных, которые выбрали положительный вариант ответа на вопрос. X2 – число опрошенных получателей социальных услуг. Вопрос: Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра (интерната), удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?) Да Нет
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	<b>Карта наблюдений</b> Индикатор: Наличие оборудованного помещения для предоставления одной социальной услуги на выбор эксперта из перечня услуг организации Есть – 1 балл Нет – 0 баллов
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Карта наблюдений</b> Индикатор: Число занятых ставок / число ставок, предусмотренных штатным расписанием

		ных в штатном расписании					
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	<p><b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена</p> <p>Формула для расчета: <math>X = X1/X2</math>, где X1 – число опрошенных, которые выбрали положительный вариант ответа на вопрос. X2 – число опрошенных получателей социальных услуг.</p> <p>Вопрос: Можно ли оценить как хорошее благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?) Да Нет</p>

### III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характер)	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организа-
-------	------------	------------------------------	------------------------------	---

		тери-стика) показателя		циями социального обслуживания			
				ста-цио-нар-ной формы обслуживания	полу-стаци-онар-ной формы обслуживания	на-дом-ной формы обслуживания	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: время ожидания социальной услуги Формула для расчета: $X = X1/X2$ где X1 – количество человек, которые ожидали предоставление услуги более 30 минут X2 – количество опрошенных получателей услуг (из ответов респондентов на III.2)
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе	более 30 минут  от 15 до 30 минут	0  0,5	нет	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания Вопрос: Как долго Вы ждете в очереди приема специалиста? 1. более 30 минут – 0 баллов

	организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	менее 15 минут	1				2. от 15 до 30 минут – 0,5 баллов 3. менее 15 минут – 1 балл
--	--	----------------	---	--	--	--	---

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

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания $X = X1/X2$ где X1 – это количество человек, которые выбрали положительный вариант ответа на вопрос, а X2 – количество опрошенных получателей услуг Вопрос: Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны? - да -нет
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: компетентность работников организации социального обслуживания $X = X1/X2$ где X1 – это количество человек, которые выбрали положительный вариант ответа на вопрос, а X2 – количество опрошенных

							получателей услуг Вопрос: Считаете ли Вы сотрудников Центра компетентными специалистами? - да -нет
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Анализ документов</b> $X=X1/X2$ , где X1 – это количество специалистов, которые прошли повышение квалификации, а X2– количество работников.

#### V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа оп-	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<b>Анкета получателей социальных услуг</b> Индикатор: $X1/X2$ где X1 – положительно оценивают изменение качества жизни, а X2– количество опрошенных Вопрос: Улучшилась ли Ваша жизнь, после получения услуг в данном

	рошенных						учреждении -да -нет
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	средне-арифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	да	да	да	Анкета получателей социальных услуг Формула для расчета $(X_{2.1} + \dots + X_{2.12})/12$ , где $X_{2.1} \dots X_{2.12}$ – значения следующих показателей:
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность жилым помещением  Формула для расчета $\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Удовлетворены ли вы предоставленным (жилым) помещением. - да -нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), делен-	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг Формула для расчета



			ное на 100				$\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг. - да -нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность питанием Формула для расчета $\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Устраивает ли Вас предоставляемое питание? - да -нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем Формула для расчета: $\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре?

							- да -нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	<p>Анкета получателей социальных услуг</p> <p>Индикатор: удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p> <p>Формула для расчета:</p> $\frac{X_1}{X_2}$ <p><math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг.</p> <p>- да -нет</p>
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	<p>Анкета получателей социальных услуг</p> <p>Индикатор: удовлетворенность хранением личных вещей</p> <p>Формула для расчета:</p> $\frac{X_1}{X_2}$ <p><math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе).</p> <p>- да -нет</p>
2.7.	оборудованным для инвали-	%	от 0 до 1	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг

	дов санитарно-гигиеническим помещением		балла; значение показателя (в %), деленное на 100				<p>Индикатор: удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</p> <p>Формула для расчета:</p> $\frac{X_1}{X_2}$ <p><math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?</p> <p>- да -нет</p>
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	<p>Анкета получателей социальных услуг</p> <p>Индикатор: удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p> <p>Формула для расчета:</p> $\frac{X_1}{X_2}$ <p><math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?</p> <p>- да -нет</p>
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в	да	да	да	<p>Анкета получателей социальных услуг</p> <p>Индикатор: удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг</p> <p>Формула для расчета:</p>

			%), деленное на 100				$\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг? - да -нет
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг Формула для расчета: $\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных  Вопрос: Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг? - да -нет
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания Формула для расчета: $\frac{X_1}{X_2}$ $X_1$ – это количество человек, которые удовлетворены, а $X_2$ – количество опрошенных

							<p>Вопрос: Устраивает ли Вас график посещений родственниками в Центре? - да -нет</p>
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	<p>Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность оперативностью решения вопросов Формула для расчета: <math>\frac{X_1}{X_2}</math> <math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы? - да -нет</p>
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	<p>Анкета получателей социальных услуг Индикатор: удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) Формула для расчета: <math>\frac{X_1}{X_2}</math> <math>X_1</math> – это количество человек, которые удовлетворены, а <math>X_2</math> – количество опрошенных</p> <p>Вопрос: Нравятся ли Вам проводимые в Центре праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).</p>

							- да -нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да	Анализ жалобной книги более 5 жалоб - 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано - 1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	Анкета получателей социальных услуг Индикатор: готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям Формула для расчета: $\frac{X_1}{X_2}$ , где $X_1$ – это количество человек, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, а $X_2$ – количество опрошенных Вопрос: Порекомендуете ли Вы Центр Вашим родственникам и знакомым? - да -нет

## Бланк интервью

### оценки качества социальных услуг, оказываемых в комплексных центрах социального обслуживания

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводит кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Ваше мнение поможет дать оценку качеству работы Центра, увидеть недостатки в работе, которые требуется исправить.

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. (Любым способом отметьте выбранный вариант ответа.)

1. Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?

	Да	Нет
При личном обращении	01	02
При обращении по телефону	03	04
На сайте организации	05	06

2. Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

01. да  
02. нет

3. Можно ли оценить, как хорошее, благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)

01. да  
02. нет

4. Как долго Вы ждете в очереди приема специалиста?

01. более 30 минут  
02. от 15 до 30 минут  
03. менее 15 минут

5. Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?

- 01.- да  
02.-нет

6. Считаете ли Вы сотрудников Центра компетентными специалистами?

01. да  
02.-нет

7. Улучшилась ли Ваша жизнь, после получения услуг в данном учреждении?  
01.да  
02.нет
8. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?  
01.да  
02.нет
9. Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре?  
01.да  
02.нет
10. Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе).  
01.да  
02.нет
11. Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?  
01. да  
02.нет
12. Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?  
01. да  
02.нет
13. Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?  
01. да  
02.нет
14. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?  
01. да  
02. нет
15. Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?  
01. да  
02.нет
16. Нравятся ли Вам проводимые в Центре праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).  
01. да  
02.нет
17. Посоветуете ли Вы Центр Вашим родственникам и знакомым?  
01. да  
02.нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_



## Бланк интервью

### оценки качества социальных услуг, оказываемых в реабилитационных центрах социального обслуживания

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводит кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Ваше мнение поможет дать оценку качеству работы Центра, увидеть недостатки в работе, которые требуется исправить.

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. (Любым способом отметьте выбранный вариант ответа.)

1. Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?

	Да	Нет
При личном обращении	01	02
При обращении по телефону	03	04
На сайте организации	05	06

2. Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра (интерната), удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

01. да  
02. нет

3. Можно ли, оценить как хорошее, благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)

01. да  
02. нет

4. Как долго Вы ждете в очереди приема специалиста?

01. более 30 минут  
02. от 15 до 30 минут  
03. менее 15 минут

5. Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?

- 01.- да  
02.-нет

6. Считаете ли Вы сотрудников Центра компетентными специалистами?

01. да  
02.-нет

7. Улучшилась ли Ваша жизнь, после получения услуг в данном учреждении?
  - 01.да
  - 02.нет
8. Удовлетворены ли вы предоставленным (жилым) помещением?
  - 01.да
  - 02.нет
9. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?
  - 01.да
  - 02.нет
10. Устраивает ли Вас предоставляемое питание?
  - 01.да
  - 02.нет
11. Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре?
  - 01.да
  - 02.нет
12. Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг?
  01. да
  - 02.нет
13. Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе).
  - 01.да
  - 02.нет
14. Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?
  01. да
  - 02.нет
15. Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?
  01. да
  - 02.нет
16. Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?
  01. да
  - 02.нет
17. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
  01. да
  02. нет
18. Устраивает ли Вас график посещений родственниками в Центре?
  01. да
  - 02.нет
19. Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?
  01. да

02.нет

20.Нравятся ли Вам проводимые в Центре праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).

01. да

02.нет

21.Порекомендуете ли Вы Центр Вашим родственникам и знакомым?

01. да

02.нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_

**Бланк интервью****оценки качества социальных услуг, оказываемых  
в домах-интернатах для престарелых и инвалидов**

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводит кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Ваше мнение поможет дать оценку качеству работы дома-интерната, увидеть недостатки в работе, которые требуется исправить.

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. (Любым способом отметьте выбранный вариант ответа.)

1. Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?

	Да	Нет
При личном обращении	01	02
При обращении по телефону	03	04
На сайте организации	05	06

2. Доступны ли условия оказания услуг в доме-интернате? (Удобно ли расположены различные помещения на территории интерната, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

01. да

02. нет

3. Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?

01. да

02. нет

4. Согласны ли Вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?

01.- да

02.-нет

5. Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?

01. да

02.-нет

6. Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год (за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?

01.да

02.нет

7. Удовлетворены ли вы предоставленным жилым помещением?

01.да

- 02.нет
8. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?  
01.да  
02.нет
9. Устраивает ли Вас предоставляемое питание?  
01.да  
02.нет
- 10.Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?  
01.да  
02.нет
- 11.Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг?  
01. да  
02.нет
- 12.Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей.  
01.да  
02.нет
- 13.Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?  
01. да  
02.нет
- 14.Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?  
01. да  
02.нет
- 15.Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?  
01. да  
02.нет
- 16.Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?  
01. да  
02. нет
- 17.Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?  
01. да  
02.нет
- 18.Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?  
01. да  
02.нет
- 19.Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).  
01. да  
02.нет
- 20.Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором вы проживаете, человеку,

который хочет устроиться в дом-интернат?

01. да

02.нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_

**Бланк интервью****оценки качества социальных услуг,  
оказываемых в психоневрологических интернатах, домах-интернатах  
для умственно-отсталых детей**

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводит кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Ваше мнение поможет дать оценку качеству работы дома-интерната, увидеть недостатки в работе, которые требуется исправить.

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. (Любым способом отметьте выбранный вариант ответа.)

- 1. Понятно и подробно ли Вам рассказали о работе организации и услугах?** (Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, в том числе информацией о перечне и порядке предоставления социальных услуг?)
  01. да
  02. нет
- 2. Удобно ли расположены различные помещения на территории интерната, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?** (Доступны ли условия оказания услуг в доме-интернате?)
  03. да
  04. нет
- 3. Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?**
  01. да
  02. нет
- 4. Согласны ли Вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?**
  - 01.- да
  - 02.-нет
- 5. Хорошо ли Вам оказывают услуги, достаточно ли грамотные, опытные специалисты?** (Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?)
  01. да
  - 02.-нет
- 6. Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год (за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?**
  01. да

02.нет

**7. Удовлетворены ли вы предоставленным жилым помещением?**

01.да

02.нет

**8. Нравится ли Вам оборудование в мастерских, спортивный инвентарь, оборудование в медицинских кабинетах? (Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?)**

01.да

02.нет

**9. Устраивает ли Вас предоставляемое питание?**

01.да

02.нет

**10. Устраивает ли Вас предоставленная Вам кровать, шкаф, стулья, стол, диван, кресла и пр. (Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?)**

01.да

02.нет

**11. Устраивают ли Вас предоставленные Вам возможности помыться, подстричься, постирать вещи, уборка комнат, ремонт вещей и пр.? (Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг?)**

01. да

02.нет

**12. Удовлетворены ли Вы условиями хранения Ваших личных вещей.**

01.да

02.нет

**13. Удобны ли для Вас помещения, где можно помыться (баня, душ, ванная, беде), с учетом здоровья сходить в туалет, умыться, постирать вещи, отдать вещи в прачечную и пр.? Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями?)**

01. да

02.нет

**14. Достаточно ли чисто в туалетах, душевых, бане и подобных помещениях?**

01. да

02.нет

**15. Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?**

01. да

02.нет

**16. Не разглашалась ли персоналом учреждения какая-либо Ваша личная информация другим проживающим в интернате? (Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?)**

01. да

02. нет



- 17. Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате? (Если будут отвечать "ко мне никто не ездит", можно спросить, "если к кому-либо из проживающих приезжали, удобно ли выделялось время для встреч и есть ли место для общения"?)**
01. да  
02.нет
- 18. Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?**
01. да  
02.нет
- 19. Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).**
01. да  
02.нет
- 20. Посоветуете ли Вы дом-интернат, в котором Вы проживаете, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат?**
01. да  
02.нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_

### Карта наблюдения для эксперта

Уважаемый эксперт, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг.

Независимую оценку проводит кафедра социальной работы Алтайского государственного университета.

Ваша оценка поможет увидеть недостатки в работе организации социального обслуживания, которые требуется исправить.

#### I. Общая информация об учреждении на портале **bus.gov.ru**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
	Наличие информации об учреждении	

#### II. Информация о государственном (муниципальном) задании на оказание услуг (выполнение работ) и его исполнении на портале **bus.gov.ru**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	Текущий финансовый год	
2.	Очередной финансовый год	
3.	Первый год планового периода	
4.	Второй год планового периода	
5.	Порядковый номер раздела, соответствующий услуге	
6.	Наименование услуги, указанной в данном разделе	
7.	Категории потребителей услуги	
8.	Порядковый номер раздела, соответствующий работе	
9.	Наименование работы, указанной в данном разделе	

#### III. Информация о показателях объема услуги на портале **bus.gov.ru**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	Наименование показателя объема услуги	

2.	Наименование единицы измерения показателя объема услуги	
3.	Значение показателя объема услуги за отчетный финансовый год (предшествующий году, на который установлено государственное (муниципальное) задание)	
4.	Значение показателя объема услуги на текущий финансовый год	
5.	Значение показателя объема услуги на очередной финансовый год	
6.	Значение показателя объема услуги на первый год планового периода	
7.	Значение показателя объема услуги на второй год планового периода	
8.	Фактическое значение показателя объема услуги за финансовый год, на который установлено государственное задание	
9.	Причины отклонения от запланированного значения показателя объема услуги	

**IV. Информация о показателях, характеризующих качество услуги на портале [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	Наименование показателя качества услуги (при наличии)	
2.	Наименование единицы измерения показателя качества услуги (при наличии)	
3.	Значение показателя качества услуги за отчетный финансовый год (предшествующий году, на который установлено государственное (муниципальное) задание) (при наличии)	
4.	Значение показателя качества услуги на текущий финансовый год (при наличии)	
5.	Значение показателя качества услуги на очередной финансовый год (при наличии)	
6.	Значение показателя качества услуги на первый год планового периода (при наличии)	
7.	Значение показателя качества услуги на второй год	

	планового периода (при наличии)	
8.	Фактическое значение показателя качества услуги за финансовый год, на который установлено государственное (муниципальное) задание (при наличии)	
9.	Причины отклонения от запланированного значения показателя качества услуги (при наличии)	
10.	Наименование показателя качества услуги (при наличии)	

**V. Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на портале [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	План финансово-хозяйственной деятельности учреждения	
2.	Отчет о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества	

**VI. Информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети Интернет**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	дата государственной регистрации	
2.	об учредителе (учредителях)	
3.	место нахождения, филиалах (при их наличии)	
4.	режим, график работы	
5.	контактные телефоны	
6.	адреса электронной почты	
7.	структура организации социального обслуживания	
8.	органы управления организации социального обслуживания	
9.	форма социального обслуживания	
10.	виды социальных услуг	

11.	порядке и об условиях предоставления социальных услуг	
12.	тарифы на социальные услуги	
13.	численность 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	
14.	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	
15.	наличие библиотек	
16.	наличие объектов спорта	
17.	наличие средств обучения и воспитания	
18.	наличие условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);	
19.	обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	
20.	наличие доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"	
21.	количество 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;	
22.	объем 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;	
23.	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
24.	правила внутреннего распорядка для получателей со-	

	циальных услуг,	
25.	правила внутреннего трудового распорядка	
26.	коллективный договор	
27.	о финансово-хозяйственной деятельности	
28.	наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	
29.	о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	

**VII. Альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1	наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	

**VIII. Информация на информационном стенде в организации, буклетах, брошюрах**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации
1.	перечень социальных услуг	
2.	порядок и условия предоставления социальных услуг	
3.	тарифы на социальные услуги	

**IX. Контрольный звонок в организацию (по телефону) для получения информации по услугам и выявлению возможности записи на прием к специалисту в организацию**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации		
1.	получение информации по услугам			
2.	возможность записи на прием к специалисту в орга-			

	низацию			
--	---------	--	--	--

**X. Контрольное письмо/сообщение** в организацию для получения информации и записи на прием по электронной почте/через электронные сервисы на сайте организации

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации		
1.	получение информации по услугам			
2.	возможность записи на прием к специалисту в организацию			

**XI. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг, при личном обращении в организацию; в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет; по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации		
1.	наличие книги жалоб, предложений и отзывов в организации			
2.	наличие обратной связи на сайте организации: электронная почта/ поле «обратная связь» /и др.			
3.	указан телефон/горячая линия Главтрудоооазащиты			

**XII. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания; на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет; на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет ([www.aksp.ru](http://www.aksp.ru))**

№ п/п	Показатель	Оценка «+» наличие информации «-» отсутствие информации		
Указан порядок подачи жалобы				
1.	на информационных стендах в организации социального обслуживания			

2.	на официальном сайте организации в сети Интернет	
3.	на сайте Главтрудооцзащиты(www.aksp.ru)	
Указан орган обращения для подачи жалоб		
4.	на информационных стендах в организации социального обслуживания	
5.	на официальном сайте организации в сети Интернет	
6.	на сайте Главтрудооцзащиты(www.aksp.ru)	
Указаны сроки рассмотрения жалобы		
7.	на информационных стендах в организации социального обслуживания	
8.	на официальном сайте организации в сети Интернет	
9.	на сайте Главтрудооцзащиты(www.aksp.ru)	

#### ХIII. Наличие жалоб в жалобной книге в организации в течение года

№ п/п	Показатель	Количество
1.	Число жалоб в течение года (за период с 1 ноября 2015 г. по 1 ноября 2016 г.)	
2.	Число получателей услуг в течение года	

#### ХIV. Вывеска при входе на территорию:

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	информация о названии и часах работы организации располагается на контрастном фоне	

#### ХV. Кнопка вызова персонала для инвалидов или дежурного при входе на территорию организации

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	Наличие работающей кнопки вызова персонала для инвалидов или дежурного при входе на территорию организации	

#### ХVI. Покрытие пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов на территории организации

№	Показатель	Оценка
---	------------	--------



п/п		«1» соответствует «0» не соответствует
	Ровное, предотвращающее скольжение, из твердых материалов (не из песка и гравия) покрытие пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов на территории организации	

#### XVII. Открытая лестница (перед входом в организацию)

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
1.	Антискользящее шероховатое покрытие ступеней лестниц, ступени без сколов при входе в организацию	
2.	Лестница при входе в организацию оборудована поручнями	

#### XVIII. Пандус или работающее подъемное устройство, дублирующие лестницу при входе в организацию

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
1.	Пандус или работающее подъемное устройство, дублирующие лестницу при входе в организацию	
2.	Пандус имеют двухстороннее ограждение с двухсторонними поручнями (многоуровневыми – для детских учреждений)	
3.	Ширина между поручнями пандуса в пределах 0,9-1,0 м.	
4.	Нескользкая поверхность пандуса	

#### XIX. Входная площадка

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
1.	Один вход в организацию как минимум обозначен символом доступности для МГН	
2.	Поверхности покрытий входных площадок и тамбуров твердые, не допускающие скольжение при намокании	
3.	Ширина провета входных дверей от 0,9 до 1,2 м (при двухстворчатых дверях одна рабочая створка имеет ширину, требуемую для однопольных дверей).	

#### XX. Уборная

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
1.	Опорные поручни, в т.ч. рядом с унитазом.	
2.	Унитаз имеет опору для спины.	

#### XXI. Душевая (для стационарных учреждений)

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	Нескользящий пол	
	Опорные поручни	
	Переносное или закрепленное на стене складное сидение	
	Отсутствие крана с отдельным управлением горячей и холодной водой.	

#### XXII. Звуковой информатор для лиц с нарушением функций зрения

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	Наличие работающего звукового информатора для лиц с нарушением функций зрения	

#### XXIII. Текстотелефон для лиц с нарушением функций слуха.

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	Наличие работающего текстотелефона для лиц с нарушением функций слуха.	

#### XXIV. Оборудованное помещение для предоставления одной социальной услуги на выбор эксперта из перечня услуг организации

№ п/п	Показатель	Оценка «1» соответствует «0» не соответствует
	Наличие оборудованного помещения для предоставления одной социальной услуги на выбор эксперта из перечня услуг организации	

--	--	--

Ставки

№ п/п	Показатель	Количество
	Число занятых ставок	
	Число ставок, предусмотренных штатным расписанием	

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО эксперта

**Сводная таблица независимой оценки качества работы  
краевых государственных бюджетных учреждений социального обслуживания Алтайского края  
в 2016 году**

Наименование краевого государственного учреждения социального обслуживания	Наименование показателей и их бальная оценка по 33 бальной шкале					Итоговая бальная оценка  (max – 33 балла)
	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания  (max - 15 баллов)	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения  (max – 8 баллов)	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги  (max – 2 балла)	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания  (max – 3 балла)	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг  (max – 5 баллов)	

## ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания услуг и формирования рейтингов в 2016 году

## Комплексные центры социального обслуживания населения

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска»
2.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснощевского района»
3.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района»
4.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Рубцовска»
5.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района»
6.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района»
7.	КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района»

## Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2.	КГБСУСО «Ребрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3.	КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4.	КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
5.	КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

## Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБСУСО «Алейский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
2.	КГБСУСО «Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
3.	КГБСУСО «Гришенский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
4.	КГБСУСО «Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
5.	КГБСУСО «Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
6.	КГБСУСО «Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»
7.	КГБСУСО «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

### Психоневрологические интернаты

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат»
2.	КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат»
3.	КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат»
4.	КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»
5.	КГБСУСО «Троицкий психоневрологический интернат»

### Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБСУСО «Тюменцевский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
2.	КГБСУСО «Егорьевский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

### Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга» (п. Сибирский)
2.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброддея» (с. Фунтики Топчихинского р-на)
3.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» (г. Бийск)
4.	КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики» (г. Барнаул)

### Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (г. Бийск)
2.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (г. Барнаул)
3.	КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» (Алейский район)

### Кризисные центры

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»
2.	КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
2.	КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства города Бийска»

№ п/п	Наименование учреждения
1.	КГБУСО «Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий»