

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания
Общественного совета по
независимой оценке качества услуг,
предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «3 июня 2014 года» №3

**Положение
об Общественном совете по независимой оценке качества услуг,
предоставляемых учреждениями социального обслуживания**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания (далее – Общественный совет).

1.2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство).

1.3. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Нижегородской области и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, приказами Министерства, а также настоящим Положением.

2. Основные цели Общественного совета

2.1. Общественный совет создается в целях:

2.1.1. Обеспечения проведения оценки качества работы государственных учреждений, предоставляемых социальные услуги населению, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – Организации социального обслуживания).

2.1.2. Повышения качества работы Организаций социального обслуживания.

2.1.3. Повышения открытости и доступности информации о деятельности Министерства и Организаций социального обслуживания.

2.1.4. Обеспечения взаимодействия Министерства с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по

вопросам повышения качества работы Организаций социального обслуживания.

3. Основные задачи Общественного совета

3.1. Основными задачами Общественного совета являются:

3.1.1. Формирование перечня Организаций социального обслуживания, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения.

3.1.2. Определение критериев эффективности работы Организаций социального обслуживания, которые характеризуют:

- открытость и доступность информации об Организациях социального обслуживания;

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников Организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством обслуживания в Организациях социального обслуживания.

3.1.3. Установление порядка оценки качества работы Организаций социального обслуживания на основании определенных критериев эффективности работы организаций.

3.1.4. Организация работы по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы Организации социального обслуживания, в том числе сформированного общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами, анализу рейтингов.

3.1.5. Формирование и направление в Министерство предложений по организации оценки качества работы Организаций социального обслуживания, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.1.6. Иные задачи в рамках осуществления своей деятельности.

4. Права Общественного совета

4.1. Общественный совет имеет право:

4.1.1. Направлять в Министерство информацию о результатах оценки качества работы Организаций социального обслуживания.

4.1.2. Запрашивать в установленном порядке у Министерства информацию, необходимую для работы Общественного совета.

4.1.3. Посещать учреждения социального обслуживания, определенные Общественным советом, для проведения оценки качества их работы.

4.1.4. Запрашивать у учреждений социального обслуживания, определенных Общественным советом, информацию, необходимую для осуществления оценки качества их работы.

4.1.5. Направлять в учреждения социального обслуживания, определенные Общественным советом, по итогам проведения оценки качества их работы, рекомендации по улучшению работы с населением.

4.1.6. Привлекать к работе Общественного совета членов Общественных советов при учреждениях социального обслуживания.

4.1.7. Приглашать на заседания Общественного совета членов Общественных советов при учреждениях социального обслуживания с информацией о проведенных независимых оценках качества услуг учреждений социального обслуживания

4.1.8. Осуществлять иные полномочия, в рамках своей компетенции.

5. Порядок формирования Общественного совета

5.1. Общественный совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

5.2. Количественный состав Общественного совета составляет не менее 15 человек и не более 25 человек.

5.3. Персональный состав Общественного совета формируется Министерством из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, других заинтересованных организаций и независимых экспертов.

Состав Общественного совета утверждается приказом Министерства.

При формировании персонального состава Общественного совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов в отношении членов Общественного совета.

5.4. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

5.5. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

5.6. Состав Общественного совета подлежит ротации не реже одного раза в три года на основании оценки работы членов Общественного совета. Порядок оценки работы членов Общественного совета и порядок ротации состава Общественного совета определяется Общественным советом.

6. Порядок работы Общественного совета

6.1. Порядок проведения заседаний Общественного совета.

6.1.1. На первом заседании Общественного совета из его состава избираются председатель Общественного совета и заместитель председателя Общественного совета.

6.1.2. Председатель Общественного совета:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;
- организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;
- подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от Общественного совета;
- взаимодействует с Министерством по вопросам реализации решений Общественного совета;
- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

6.1.3. Заместитель председателя Общественного совета:

- председательствует на заседаниях Общественного совета в случае отсутствия председателя Общественного совета;
- участвует в организации работы Общественного совета;
- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности Общественного совета.

6.1.4. Члены Общественного совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;
- вносить предложения в план работы Общественного совета;
- предлагать кандидатуры для участия в заседаниях Общественного совета;
- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета;
- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;
- вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом;
- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета.

6.1.5. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета из числа специалистов Министерства.

Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

6.1.6. Секретарь Общественного совета:

- ведет протокол заседания Общественного совета;
- уведомляет членов Общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;
- готовит проекты решений Общественного совета и иных документов, исходящих от Общественного совета;
- взаимодействует со структурными подразделениями Министерства по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

6.1.7. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год.

6.1.8. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

6.1.9. Очередные заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы Общественного совета.

6.1.10. Внеочередное заседание Общественного совета проводится по решению председателя Общественного совета.

6.1.11. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

6.1.12. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Общественного совета.

6.1.13. Решения Общественного совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

6.1.14. При равенстве голосов членов Общественного совета голос председателя Общественного совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

6.1.15. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета, имеют рекомендательный характер, оформляются протоколами заседания Общественного совета, копии которых представляются в Министерство в течение 7 дней со дня заседания Общественного совета.

6.1.16. Члены Общественного совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

6.1.17. В заседаниях Общественного совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

6.1.18. Общественный совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

6.1.19. Заседания Общественного совета являются открытыми для представителей средств массовой информации с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также соблюдения прав граждан и юридических лиц.

6.1.20. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется Министерством.

6.2. Порядок деятельности рабочих (экспертных) групп Общественного совета.

6.2.1. Общественный совет на своих заседаниях создает и утверждает рабочие (экспертные) группы совета из числа членов совета численностью не менее 2 и не более 5 человек.

6.2.2. Рабочие (экспертные) группы утверждаются на срок проведения независимой оценки качества услуг в соответствии с планом работы Общественного совета.

6.2.3. По истечении исполнения задачи рабочие (экспертные) группы Общественного совета подлежат расформированию. При формировании групп для решения следующей задачи в составе группы обязательная ротация на 50 процентов.

6.2.4. Рабочие (экспертные) группы Общественного совета самостоятельно определяют время проведения независимой оценке качества услуг в установленные советом сроки.

6.2.5. Рабочие (экспертные) группы Общественного совета по итогам проведения независимой оценке качества услуг представляют в Общественный совет итоговую справку, подписанную всеми членами рабочей (экспертной) группы Общественного совета, в течение 10 дней после даты проведения независимой оценки качества услуг.

ПОЛОЖЕНИЕ
Об общественном совете по независимой оценке качества услуг
Государственного бюджетного учреждения
«Вадский дом- интернат для престарелых и инвалидов»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг Государственного бюджетного учреждения «Вадский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее- Общественный совет учреждения)

1.2. Общественный совет учреждения является постоянно действующим органом при Государственном бюджетном учреждении «Вадский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее- учреждение).

1.3. Основными целями деятельности Общественного совета учреждения являются:

- проведение независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг;
- повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах;
- повышение качества работы учреждения и предоставляемых социальных услугах.

1.4. Общественный совет учреждения в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи и функции Общественного совета учреждения.

2.1. Основными задачами Общественного совета учреждения являются:

- подготовка материалов по вопросам проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждением социальных услуг;
- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг;
- подготовка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;

- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых учреждением социальных услуг.

2.2. Основными функциями Общественного совета Учреждения являются:

- изучение рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru;
- изучение показателей, характеризующих работу учреждения, в соответствии с перечнем показателей для проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждениями социального обслуживания услуг:
 - организация и проведение опросов (анкетирование) получателей социальных услуг (законных представителей и иных граждан);
 - изучение статистических материалов, материалов средств массовой информации, общественного мнения о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
 - систематизация выявленных в деятельности учреждения проблем;
 - сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
 - осуществление расчета интегральной оценки качества работы учреждения;
 - разработка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;
 - оформление результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
 - предоставление информации и результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданный при министерстве социальной политики Нижегородской области.

3. Права общественного совета учреждения

3.1. Общественный совет учреждения имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от директора учреждения информацию, документы, материалы по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- проводить опрос (анкетирование) клиентов учреждения, их законных представителей и иных граждан о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в соответствии с утвержденным порядком проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания;

- создавать для организации работы и рассмотрения вопросов, отнесенных к своей компетенции, рабочие группы.

4. Порядок формирования Общественного совета учреждения.

4.1. Общественный совет учреждения формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Количественный состав Общественного совета учреждения составляет не менее 5 человек.

4.3. Персональный состав Общественного совета учреждения формируется из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, других заинтересованных организаций.

Состав Общественного совета учреждения утверждается приказом учреждения.

При формировании персонального состава Общественного совета учреждения должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов в отношении членов Общественного совета учреждения.

4.4. Члены Общественного совета учреждения исполняют свою деятельность на общественных началах.

4.5. Член Общественного совета учреждения может выйти из состава Общественного совета учреждения на основании письменного заявления.

4.6. Состав Общественного совета учреждения подлежит ротации не реже одного раза в три года на основании оценки работы членов Общественного совета учреждения. Порядок оценки работы членов Общественного совета учреждения и порядок ротации состава определяется Общественным советом учреждения.

5. Порядок работы Общественного совета учреждения

5.1. На первом заседании Общественного совета учреждения из его состава избирается председатель Общественного совета учреждения и заместитель председателя Общественного совета учреждения.

5.2. Председатель Общественного совета учреждения:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета учреждения;

- организует работу Общественного совета учреждения и председательствует на его заседаниях;

- подписывает протоколы заседаний и иные документы. Исходящие из Общественного совета учреждения;
- взаимодействует с учреждениями по вопросам реализации решений Общественного совета учреждения;
- осуществляет иные полномочия по организации деятельности Общественного совета Учреждения.

5.3. Заместитель Общественного совета учреждения:

- председательствует на заседаниях Общественного совета учреждения в случае отсутствия председателя Общественного совета Учреждения;
- участвует в организации работы Общественного совета учреждения;
- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета Учреждения.

5.4. Члены Общественного совета учреждения имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета учреждения;
- вносить предложения в план работы Общественного совета учреждения;
- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета учреждения;
- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета учреждения;
- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности Общественного совета учреждения.

5.5 Для обеспечения деятельности Общественного совета учреждения назначается секретарь Общественного совета учреждения из числа специалистов учреждения.

Секретарь Общественного совета учреждения не является членом Общественного совета учреждения.

5.6. Секретарь общественного совета учреждения:

- уведомляет членов Общественного совета учреждения о дате и времени предстоящего заседания;
- готовит проекты решений Общественного совета учреждения и иных документов, исходящих из Общественного совета Учреждения;
- взаимодействует со структурными подразделениями учреждения по вопросам организационно- технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета Учреждения.

5.7. Общественный совет учреждения осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год.

5.8. Заседания общественного совета учреждения проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал.

5.9. Члены общественного совета учреждения лично участвуют в заседаниях Общественного совета Учреждения.

5.10. Заседание Общественного совета учреждения считается правомочным, если в нем участвует не менее половины членов Общественного совета учреждения.

5.11. Решения Общественного совета учреждения по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.12. При равенстве голосов членов Общественного совета учреждения голос председателя Общественного совета учреждения (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.13. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета учреждения имеют рекомендательный характер, оформляются протоколом заседания Общественного совета учреждения, копии которых представляются в учреждение в течение 7 дней со дня заседания Общественного совета учреждения.

5.14. Члены Общественного совета учреждения, не согласные с принятыми на заседаниях решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.15. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета учреждения осуществляется учреждением.

Приложение 4

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Общественного
совета по независимой оценке качества
услуг, предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «3 июня 2014 года» №3

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы стационарного
учреждения 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.

(наименование учреждения социального обслуживания населения)

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в стационарное учреждение
социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе
учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся
оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных
услуг? Вам здесь комфортно:

- удовлетворяют полностью
- в целом удовлетворяют
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не
удовлетворяет) _____

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

- да
 нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
 в целом да
 нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
 незначительный период пребывал (а) в очереди
 период ожидания в очереди длительный

7. Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:

- до 1 месяца 15 дней
 от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев
 от 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев
 от 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев
 от 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев
 от 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев
 от 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев
 свыше 36 месяцев

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- удовлетворяет полностью
 в целом удовлетворяет
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Удовлетворяют ли Вас условия проживания в жилых комнатах (качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим и др.):

- удовлетворяют полностью
 в целом удовлетворяет
 не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

10. Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг в учреждении:

- удовлетворяет полностью
 в целом удовлетворяет
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

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

- удовлетворяет полностью
 в целом удовлетворяет
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

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

- да
 нет
 пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

ФИО проводившего опрос _____

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**



Министерство
социальной политики Нижегородской области

П Р И К А З

14.07.14г.

№ 282

г. Нижний Новгород

О создании Общественных советов по
независимой оценке качества услуг
Государственных бюджетных (казенных)
учреждений социального обслуживания

В целях реализации распоряжения Правительства Нижегородской области от 10 сентября 2013 года №1844-р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 17 октября 2013 года №806 «Об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания», **приказываю:**

1. Директорам Государственных бюджетных (казенных) учреждений социального обслуживания:

1.1. В срок до 15 августа 2014 года создать при Государственных бюджетных (казенных) учреждениях социального обслуживания Общественные советы по независимой оценке качества услуг учреждения социального обслуживания (далее – Общественный совет учреждения) согласно Типовому положению об Общественном совете по независимой оценке качества услуг учреждения социального обслуживания, утвержденному протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания от 3 июня 2014 года № 3.

1.2. Обеспечить деятельность Общественных советов учреждений с представлением в срок до 1 октября 2014 года результатов независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания (далее -

учреждения), и предложений по повышению качества работы учреждений и предоставляемых услуг.

2. Начальнику управления по социальной поддержке отдельных категорий граждан Н.К.Прониной:

2.1. В срок до 21 июля 2014 года довести до сведения директоров Государственных бюджетных (казенных) учреждений социального обслуживания Типовое положение об Общественном совете по независимой оценке качества услуг учреждения социального обслуживания для руководства в работе.

2.2. Обеспечить сбор и анализ информации, поступающей от Общественных советов учреждений с ее последующим предоставлением на рассмотрение Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданного при министерстве социальной политики Нижегородской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра социальной политики Нижегородской области С.Н.Кошелеву.

И.о.министра

 О.В.Носкова

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0 – 0 баллов 0,01-0,2 – 1 балл 0,21 – 0,4 – 2 балла 0,41 – 0,6 – 3 балла 0,61 – 0,7 – 4 балла 0,71 – 0,8 – 5 баллов 0,81 – 0,9 – 6 баллов 0,91 – 1,0 – 7 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	отсутствие сайта – 0 баллов информация на сайте размещена с нарушением требований Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а – 2 балла информация на сайте размещена в соответствии с требованиями Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, но в текущем году не актуализировалась – 4 балла официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а,

					регулярно обновляет– 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	отсутствие возможности обратной связи на сайте – 0 баллов наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в срок более суток – 4 баллов наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 10% – 1 балл 10,1 – 30% – 2 балла 30,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 1 максимально 30 б.

2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение	отсутствие условий доступности учреждения для маломобильных групп населения – 0 баллов наличие минимальных условий доступности – 5 баллов наличие универсальной доступной среды – 10 баллов
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	1 раз в год	Статистические данные	0 – 70% - 0 баллов 71 – 90% - 3 балла 91 – 95% - 5 баллов 96 – 99% - 7 баллов 99,1 - 100% и более – 10 баллов
		2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 30% – 0 баллов 30,1 – 50% – 1 балл 50,1 – 70% – 2 балла 70,1 – 75% – 3 балла 75,1 – 80% – 4 балла 80,1 – 85% – 5 баллов 85,1 – 90% – 6 баллов 90,1 – 95% – 7 баллов 95,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 2 максимально 28 б.
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания	1 раз в год	Метод – анкетирование	более 36 мес. – 0 баллов 24 мес. 1 день – 36 мес. – 1 балл

		(мес.)			12 мес. 1 день - 24 мес. – 2 балл 9 мес.1 день. — 12 мес. - 3 балла 6 мес. 1 день - 9 мес. – 4 балла 3 мес. 1 день – 6 мес. – 5 баллов 1 мес. 16 дней – 3 мес. – 6 баллов 1 мес. 15 дней – 7 баллов
		3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 3 максимально 15 б.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 95% – 8 баллов

					95,1 – 100% - 9 баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 95% – 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 максимально 18 б.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 80% - 6 баллов 80,1 – 85% - 7 баллов 85,1 – 90% - 8 баллов 90,1 – 95% - 9 баллов 95,1 - 100%-10 баллов
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных условиями проживания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов

					90,1 – 95% - 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов
		5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждений	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 95% - 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов
		5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов
		5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов

	5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 80% - 6 баллов 80,1 – 85% - 7 баллов 85,1 – 90% - 8 баллов 90,1 – 95% - 9 баллов 95,1 - 100%-10 баллов
	5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 – 9 баллов 0 – 10 баллов

Раздел 5 максимально 64 б.

Всего максимально 155 баллов

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.).