ПРИКАЗ

№ 66 от «09» декабря 2013 г.

Об организации работы по формированию в системе социальной защиты населения Октябрьского муниципального района независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания

# В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить ответственным за организацию независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания Октябрьского муниципального района: МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» и МКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (далее – учреждений) заместителя начальника Управления социальной защиты населения (Лепёхина И.В.).
2. Утвердить прилагаемый перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности учреждений с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг (Приложение 1).
3. Создать Общественный совет при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее – Управление).
4. Утвердить прилагаемый состав Общественного совета при Управлении (Приложение 2).
5. Утвердить прилагаемое Положение об Общественном совете при Управлении (Приложение 3).
6. Обеспечить информационную открытость учреждений на основе соответствующих нормативных правовых актов и ведомственного акта Управления, являющим учредителем этих учреждений.
7. Разместить на сайте Администрации Октябрьского муниципального района раздел, предусматривающий возможность обращения гостей сайта к руководству учреждения и оценки качества работы учреждения.
8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой

Начальник управления Н.И. Истомина

Приложение 1

к приказу Управления

социальной защиты населения

Октябрьского муниципального района

от «\_\_» \_\_\_\_\_2013 г. № \_\_\_

Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности учреждений, с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг

в телекоммуникационной сети Интернет

- полное наименование учреждения/ краткое наименование учреждения;

- дата создания учреждения;

- учредитель;

- схема проезда к учреждению;

- юридический и фактический адреса учреждения;

- график работы учреждения;

- контактные телефоны и адрес электронной почты учреждения;

- устав учреждения;

- лицензии на осуществление деятельности;

- структура учреждения;

- подробный, иллюстрированный фотографиями перечень услуг, оказываемых учреждением;

- стандарты и административные регламенты в соответствующей сфере деятельности;

- ежегодные план работы и отчет о деятельности учреждения;

- локальные правовые акты, регламентирующие предоставление учреждением услуг;

- сведения о наградах и поощрениях учреждения;

- обзоры мнений потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения (статьи об учреждении в средствах массовой информации, выступления руководства и специалистов учреждения и др.);

- новости о деятельности учреждения;

- фотографии помещений (для проживания клиентов, кабинеты, оснащенные современным оборудованием и т.д.);

- активная сноска на официальный сайт Министерства;

- план мероприятий по улучшению качества работы учреждения, созданный по итогам проведения независимой оценки работы учреждений.

Приложение 2

к приказу Управления

социальной защиты населения

от «\_\_» \_\_\_\_\_2013 г. № \_\_\_

Состав Общественного совета при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района

Члены общественного совета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ШульгинВладимир Петрович | - | Председатель Районного Совета ветеранов (по согласованию); |
| Попова Валентина Александровна | - | Председатель районной организации общества слепых (по согласованию); |
| Свинолупов Андрей Григорьевич | - | Председатель районной общественной организации общества инвалидов (по согласованию); |
| МорозАнатолий ИвановичХвостикЕлена Ивановна | - | Председатель районной общественной организации «Союз-Чернобыль»- Председатель районного Совета женщин (по согласованию); |
| ПочупайлоВладимир Васильевич | - | Специалист по молодежной политике (по согласованию). |

Вырупаева - Врач-педиатр Центральной районной

Галина Михайловна больницы

Приложение 3

к приказу Управления социальной

защиты населения

от «\_\_» \_\_\_\_\_2013 г. № \_\_\_

Положение

об Общественном совете при Управлении социальной защиты населения

Октябрьского муниципального района

1. **Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее – Общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее – Управление).

3. Общественный совет создается в целях:

- повышения качества работы учреждений социального обслуживания, в отношении которых Управленииосуществляет функции и полномочия учредителя (далее – учреждения);

- обеспечения общественного контроля деятельности учреждений;

- обеспечения взаимодействия Управленияс общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы учреждений.

4. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (органами местного самоуправления), а также настоящим Положением.

**II. Основные задачи Общественного совета**

5. Основными задачами Общественного совета являются:

1) формирование перечня учреждений, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности работы учреждений, которые предусматривают оценку:

- открытости и доступности информации об учреждении;

- комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- служебного поведения работников учреждения;

- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3) определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

**III. Права Общественного совета**

6. Общественный совет имеет право:

1) направлять в Управление:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

- предложения по организации оценки качества работы учреждений, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

2) запрашивать в установленном порядке у Управленияинформацию, необходимую для работы Общественного совета.

**IV. Порядок формирования Общественного совета**

7. Персональный состав Общественного совета формируется органом местного самоуправления, при котором создан Общественный совет, из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

8. Состав Общественного совета утверждается приказом Управления.

9. При формировании персонального состава Общественного совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

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

11. Количественный состав Общественного совета составляет не менее 6 и не более 8 человек.

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

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

14. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета в случаях, если он не участвовал в работе Общественного совета более года непрерывно.

15. Состав Общественного совета подлежит ротации не реже одного раза в два года.

**V. Порядок работы Общественного совета**

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

17. 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 организационные документы Общественного совета;

- вносит предложения руководителю Управления по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

- взаимодействует с руководством Управления по вопросам реализации решений Общественного совета.

18. Заместитель председателя Общественного совета:

- председательствует на заседаниях Общественного совета в случае отсутствия председателя Общественного совета;

- участвует в организации работы Общественного совета и подготовке планов работы Общественного совета.

19. Члены Общественного совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

- вносить предложения в план работы Общественного совета;

- предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц 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.

20. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета из числа муниципальных служащих Управления. Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

21. 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 организационных документов Общественного совета;

- взаимодействует со структурными подразделениями Управления по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

22. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем Общественного совета.

23. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

24.  Заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы Общественного совета.

25. Внеочередные заседания Общественного совета проводится по решению председателя Общественного совета.

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

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

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

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

30. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета, оформляются протоколом заседания Общественного совета.

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

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

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

**VI. Заключительные положения**

34. Информация о решениях, принятых Общественным советом, экспертными и рабочими группами Общественного совета, размещается на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района в сети Интернет не позднее чем через 10 дней после принятия указанных решений.

35. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется органом местного самоуправления, при котором создан Общественный совет.

Лист согласования к проекту приказа «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Октябрьского муниципального района независимой оценки качества работы учреждений

социального обслуживания»

СОГЛАСОВАНО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| заместитель начальника УСЗН | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Лепёхина И.В. |
| Начальник отдела льгот, социальных гарантий и реабилитации инвалидов | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Лемегова Н.В. |
| Начальник отдела семьи, назначения и выплаты детских пособий | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Бабенкова Е.В. |
| Начальник отдела опеки и попечительства | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Дектярева Г.И. |
| Начальник отдела субсидий | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Иванченко Г.Н. |
| Начальник отдела бухгалтерского учета исполнения сметы выплаты социальных пособий | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Вологина Е.В. |
| Юрисконсульт | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | Зубенко Е.В. |

Утвержден решением Общественного совета при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района от

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года

Основание: протокол заседания Общественного

совета от

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. № 1

Порядок

проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

Октябрьского муниципального района

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района (далее – независимой оценки) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики; постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р; национальных и региональных стандартов социального обслуживания; методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013г. № 391а; приказа Управления социальной защиты населения Октябрьского муниципального района от 09.12.2013г. № 66 «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Октябрьского муниципального района независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания».

2. Настоящий Порядок определяет критерии, показатели, методы, этапы проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и виды учреждений, участвующих в независимой оценке.

3. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения Октябрьского муниципального района, улучшения информированности потребителей о качестве работы государственных учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Октябрьского муниципального района, и стимулирования качества их работы.

4. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке (далее –независимая оценка), и составление рейтингов качества работы учреждений (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия общественных объединений;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;

- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

5. Участниками независимой оценки учреждений могут являться:

- общественные советы;

- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений;

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

- учреждения;

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

- экспертное сообщество;

- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

6. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки Управлением обеспечивается формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждений, в соответствии с Перечнем, предусмотренным Приложением 1 «Перечень информации и документов, необходимых для размещения на информационных стендах, указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

7. Для содействия проведению независимой оценки учреждений сформирован Общественный совет при Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее – Общественный совет).

Состав Общественного совета и Положение о его деятельности утверждены приказом Управления социальной защиты населения Октябрьского муниципального района от 09.12.2013г. № 66 «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Октябрьского муниципального района независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания».

8. Управление социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее – Управление) размещает информацию об Общественном совете, в том числе Положение об Общественном совете, сведения о его составе, протоколы его заседаний на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района.

9. При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на его заседания, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период на своих интернет - ресурсах.

10. Независимая оценка качества работы учреждений и формирование их рейтинга проводится ежегодно.

11. При проведении независимой оценки учреждений могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов, в том числе размещенных на официальных интернет – ресурсах органов исполнительной власти и учреждений системы социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждения, статистической и отчетной информации и т.д.);

- опрос (глубинное / формализованное / полуформализованное интервьюирование; интервью, проводимые в порядке самообследования организаций; анкетирование; проведение фокус-групп получателей социальных услуг, работников организаций, руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества);

- наблюдение («контрольная закупка», включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг и т.д.)

12. В качестве дополнительных источников информации могут выступать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информация общественных объединений;

информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

13. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение граждан - получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, предоставляющих социальные услуги в сфере социальной защиты населения, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его 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 учреждений.

**II. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений.**

14. Для проведения независимой оценки используются критерии и показатели качества работы учреждений характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении:

- уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) (от 0 до 1);

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на его официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с гражданами - получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждениях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждений стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

**III. Этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений**

15. Проведение независимой оценки качества работы учреждений включает четыре этапа:

16. На первом «организационном» этапе формируется Общественный совет, который при необходимости ежегодно утверждает:

- Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений;

- перечень учреждений, участвующих в независимой оценке (Приложение 2 «Перечень учреждений системы социальной защиты населения участвующих в независимой оценке качества их работы»).

- критерии и показатели оценки качества работы учреждений, методы сбора первичной информации, ответственных исполнителей (Приложение 3 «Соотнесение критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений с методами исследования и источниками информации»);

- проект инструментария для сбора первичной информации о качестве работы учреждений (Приложение 4 «Рабочие карты», «Анкета»).

17. На втором «подготовительном» этапе проводится:

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

- разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов заполнения форм сбора первичной информации, анкет, в зависимости от ответов респондента, порядок опроса);

18. На третьем этапе «сбор первичной информации» осуществляется:

- анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, статистических и отчетных данных и др.);

- проведение полевого исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

- проведение анкетирования (опросов);

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

19. На четвертом этапе – «анализа и оценки качества работы и формирования рейтингов учреждений» обеспечивается:

- систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений;

- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

- расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирование рейтинга;

- формирование Общественным советом рейтинга учреждений по итогам проведения независимой оценки не позднее, чем в месячный срок после представления данных, собранных ответственными исполнителями;

- разработка Общественным советом по итогам проведения независимой оценки предложений по улучшению качества работы учреждений. Направление предложений в Управление не позднее, 15 декабря отчетного периода;

- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов учреждений, на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района в течение 10 дней после утверждения их Общественным советом.

20. На V этапе «разработки планов по улучшению деятельности и контроль над их исполнением» осуществляются следующие мероприятия:

- разработка учреждениями на основе результатов независимой оценки и предложений Общественного совета и утверждение по согласованию с Управлением планов по улучшению качества работы (в соответствии с формой плана Приложение 5) не позднее 30 дней с поступления вышеуказанных предложений;

- размещение планов по улучшению качества работы учреждений на их официальных сайтах и обеспечение их выполнения;

- контроль Управления за исполнением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, а также за размещением информации об их исполнении на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района.

**IV. Расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирование их публичных рейтингов.**

21. Рейтинги учреждений формируются в соответствии с Перечнем учреждений, участвующих в независимой оценке качества их работы при наличии в нем не менее 5 учреждений.

22. В целях формирования рейтинга учреждений используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом.

23. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров.

Каждому учреждению, вошедшему в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

24. Интегральная оценка качества работы учреждения Ик рассчитывается по следующей формуле:

 ,где:

– значение показателя по десятибалльной шкале (перечень показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении № 3 к Методическим рекомендациям);

 – значение весового коэффициента показателя , при этом сумма всех весовых коэффициентов = 1.

Значения весовых коэффициентов показателей устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов устанавливаются с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

|  |  |
| --- | --- |
| Общий критерий | Значимость |
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания  | 0,1 |
| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 0,2 |
| Время ожидания в очереди при получении социальных услуг | 0,05 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания  | 0,1 |
| Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания  | 0,55 |

25. Приведение показателей качества работы учреждений социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

, где:

 - значение показателя в исходной единице измерения;

 - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

 – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

, где:

 - значение показателя в исходной единице измерения;

 – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

 - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей в исходной единице измерения устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.

Приложение 1

**Перечень информации и документов,**

**необходимых для размещения на информационных стендах, указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и сети «Интернет»**

**1.1. Информация необходимая для размещения на официальном сайте Администрации Октябрьского муниципального района**

1.1.1. Общая информация об учреждении:

- полное название учреждения;

- структура учреждения;

- логотип учреждения;

- сноска на официальный сайт для размещения информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru;

- контакты учредителей, контролирующих ведомств и организаций;

- скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

- дата создания учреждения, хронология развития материально-технической базы, информация о работниках - ветеранах учреждения;

- контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда;

- график работы учреждения;

- новостная лента (находящаяся в актуальном состоянии);

- информация об участии в научной, исследовательской деятельности;

- фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц.

1.1.2. Информация об услугах учреждения:

- перечень категорий граждан, которых обслуживает учреждение;

- информация о праве граждан – потребителей услуг на льготное предоставление услуг оказываемых учреждением;

- перечень услуг, предоставляемых учреждением, с подробным описанием услуги, фотографиями, отзывами клиентов и их родственников;

- копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;

- перечень платных услуг (при их наличии) с подробным описанием услуг, фотографиями, отзывами клиентов;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

- информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц (по согласованию с Министерством;

- ссылка на **Постановление Правительства Челябинской области от 20.07.2012 г. № 330-П «Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Направление на стационарное социальное обслуживание» и внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2008 г. № 53-П», размещенное** на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области.

1.1.3. Информация о специалистах учреждения:

- страница руководителя учреждения - с контактными данными, фото и биографической справкой (о квалификации и местах работы);

-график приема посетителей руководителем учреждения;

- информация о руководителях отделений – Ф.И.О., фото, справка о должностных обязанностях;

- информация о достижениях подопечных учреждения (об участии специалистов в подготовке подопечных в конкурсах, конференциях, спартакиадах, спортивных соревнованиях и др. мероприятиях);

- отзывы клиентов и их родственников об учреждении и о работниках учреждения.

1.1.4. Обратная связь:

- интерактивный опрос посетителей сайта;

- реквизиты учреждения для перечисления добровольных пожертвований граждан, спонсоров и благотворительных организаций;

- ссылки на сайты социально ориентированных некоммерческих объединений, осуществляющих деятельность, направленную на решение социальных проблем категорий граждан, осуществляющие деятельность, направленную на решение социальных проблем, категорий граждан обслуживающихся учреждением;

- ссылка на интернет-приемную официального сайта Минсоцотношений и на страницу Минсоцотношений в социальных сетях «Вконтакте»; «Twitter»;

- ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.

1.1.5. Дополнительная информация и сервисы:

- фотографии здания, территории и помещений учреждения, демонстрирующие его доступность для инвалидов и маломобильных групп населения;

- научно-популярные и методические материалы по профилю учреждения;

- ссылки на интернет-ресурсы учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения области (комплексные центры социальной защиты населения, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, геронтологические центры и др);

- сервис «Комментарии» на сайте;

- адаптированная версия сайта.

1.1.6. Удобство навигации по сайту:

- работоспособный поиск по сайту;

- карта сайта.

1.1.7. Соблюдение требований к тексту документов, размещаемых на сайте:

- соответствие заголовков содержанию страниц сайта;

- отсутствие пустых страниц и разделов на сайте;

- грамотность, отсутствие ошибок.

**1.2. Информация для размещения на информационных стендах, указателях в учреждении:**

- скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг;

- информация о правах граждан – получателей услуг учреждения;

- информация о перечне услуг (платных и бесплатных), предоставляющихся в учреждении;

- прейскурант цен на платные услуги (при наличии);

- поэтажный план расположения помещений, предназначенных для оказания услуг внутри здания, график приема клиентов с указанием номеров кабинетов, где ведут прием специалисты;

- информация о времени и месте приема руководителя учреждения и его заместителей;

- информация о вышестоящих и / или контролирующих учреждение ведомствах, организациях;

- информация о способах записи на прием к руководителю и его заместителям;

- таблички на дверях кабинетов с указанием Ф.И.О. и должности специалистов ведущих прием клиентов;

- указатели на месторасположение гардероба, туалета, лифта или подъемного устройства, входной двери и т.д.

Приложение 2

Перечень государственных учреждений системы социальной защиты населения участвующих в независимой оценке качества их работы

1. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского муниципального района;

2. Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»

Приложение 3

Соотнесение критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений с методами исследования и источниками информации

| Критерии и показатели | Методы исследования | Источник информации | Значимость показателя, баллы (макс – 10) |
| --- | --- | --- | --- |
| Наблюдение  | Опрос  | Анализ документов/Исследование сайтов | Общественный совет | Минсоцотношений  | Учреждение соц. обслуживания |
| **I. Открытость и доступность информации об учреждении:** |
| **1. Уровень рейтинга на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) **(от 0 до 1)** |  |  | Х (анализ информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) |  | Х (отдел организации стационарного обслуживания) |  | 7 |
| **2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)** |  |  | Х (анализ официальных сайтов учреждений) |  |  | Х (по запросу информационно-аналитического отдела) | 7 |
| **3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)** |  |  | Х (анализ сервисов официальных сайтов учреждений) |  | Х (информационно-аналитический отдел) |  | 8 |
| **4. Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)** |  | Х (опрос граждан – получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 8 |
| **II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:** |
| **1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)** | Х (натуральное формализованное наблюдение за выполнением требований в учреждении) |  |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  |  | 10 |
| **2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)** |  |  | Х (ежегодная отчетность) |  | Х (отдел организации стационарного обслуживания) |  | 10 |
| **3. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)** |  | Х (опрос граждан – получателей услуг) |  | Х |  |  | 8 |
| **III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:** |  |  |  |  |  |  |  |
| **1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  |  |  | Х (по запросу отдела организации стационарного обслуживания Министерства) | 7 |
| **2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 8 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации** |
| **1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 9 |
| **2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 9 |
| **V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации** |
| **1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 10 |
| **2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 9 |
| **3. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 8 |
| **4. Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)** |  |  | Х |  |  | Х (по запросу отдела организации стационарного обслуживания) | 10 |
| **5. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)** |  |  | Х (анализ жалоб, поступивших в Минсоцотношений, на действия руководства либо работников учреждения социального обслуживания) |  | Х (отдел организации стационарного обслуживания) |  | 8 |
| **6. Удовлетворенность качеством питания (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 9 |
| **7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)** |  | Х (опрос граждан-получателей услуг) |  | Х (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом) |  | Х (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования) | 8 |

**АНКЕТА**

 **по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Октябрьского муниципального района**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(название учреждения)

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

Просим 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.

1. ***Как долго Вы находитесь в учреждении?:***
* Меньше года
* От 1 до 3-х лет
* От 3до 5 лет
* От 5 до 10 лет
* Более 10 лет
1. ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:***
* хорошо информирован (а)
* слабо информирован (а)
* не информирован(а)
* затрудняюсь ответить
1. ***Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:***
* полностью
* частично
* условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* затрудняюсь ответить
1. ***Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждения:***
* да
* нет
* затрудняюсь ответить
1. ***Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:***
* да, всегда и в любой ситуации
* скорее, нет
* абсолютно нет
* затрудняюсь ответить
1. ***Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:***
* очередь на получение услуг отсутствует
* незначительный период пребывал (а) в очереди
* период ожидания в очереди длительный
* затрудняюсь ответить
1. ***Удовлетворяет ли Вас качество питания:***
* полностью
* частично
* не удовлетворяет
* затрудняюсь ответить
1. ***Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:***
* полностью
* частично
* не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* затрудняюсь ответить
1. ***Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:***
* полностью
* частично
* не удовлетворяют
* затрудняюсь ответить
1. ***Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):***
* полностью
* частично
* не удовлетворяют
* затрудняюсь ответить
1. ***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.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Приложение 4

Рабочие карты

**Рабочая карта** **№ 1**

(наименование учреждения)

**I. Открытость и доступность информации об учреждении**

| **Баллы** | **Показатели** | **Методы оценки** | **Шкала оценки** | **Исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | Оценивается рейтинговый балл на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | 0 – 0,09 – 0 баллов0,1-0,19 – 1 балл0,2 – 0,29 – 2 балла0,3 – 0,39 – 3 балла0,4 – 0,49 – 4 балла0,5 – 0,59 – 5 баллов0,6 – 0,69 – 6 баллов0,7 – 0,79 – 7баллов0,8 – 0,89 – 8 баллов0,9 – 0,99 – 9 баллов1 – 10 баллов | Зубенко Е.В. |
|  | 2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы) | Оцениваются официальные сайты государственных учреждений социального обслуживания населения системы социальной защиты Челябинской области. Используется метод анализа документов, размещенных на официальных сайтах государственных учреждений социального обслуживания. Балльная оценка показателя равна сумме баллов, присвоенных за каждый выполненный пункт.Значение показателя измеряется в баллах.Максимальное количество баллов – 100 | 0-10 – 1 балл;11 - 20 - 2 балла;21 - 30 – 3 балла;31-40 – 4 балла;41-50 – 5 баллов;51-60 – 6 баллов61-70 – 7 баллов;71-80 – 8 баллов;81-90 -9 баллов;91-100 – 10 баллов1-10 баллов | Лепёхина И.В. |
|  | **2.1. Общая информация об учреждении:** | Максимальное количество баллов - 22 | Лепёхина И.В. |
|  | - полное название учреждения;  | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - структура учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - логотип учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - контакты учредителей, контролирующих ведомств и организаций; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - дата создания учреждения, хронология развития материально-технической базы, информация о работниках - ветеранах учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - график работы учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - новостная лента (находящаяся в актуальном состоянии); | выставляется 3 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - информация об участии в научной, исследовательской деятельности; | выставляется 3 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - фотографии внешнего вида и интерьера учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - сноска на официальный сайт для размещения информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru; | выставляется 3 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц; | выставляется 4 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **2.2. Информация об услугах учреждения:** | Максимальное количество баллов - 27 | Лепёхина И.В. |
|  | - перечень категорий граждан, которых обслуживает учреждение; | выставляется 2 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о праве граждан – потребителей услуг на льготное предоставление услуг оказываемых учреждением; | выставляется 3 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - перечень услуг, предоставляемых учреждением, с подробным описанием услуги, фотографиями, отзывами клиентов и их родственников; | выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 4 балла - в случае размещения на сайте информации не в полном объеме | Лепёхина И.В. |
|  | - копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - перечень платных услуг (при их наличии) с подробным описанием услуг, фотографиями, отзывами клиентов; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг); | выставляется 10 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 5 баллов - в случае размещения на сайте информации не в полном объеме | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц *(по согласованию с Министерством социальных отношений Челябинской области);* | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - ссылка на **Постановление Правительства Челябинской области от 20.07.2012 г. № 330-П «Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Направление на стационарное социальное обслуживание» и внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2008 г. № 53-П», размещенное** на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **2.3. Информация о специалистах учреждения:** | Максимальное количество баллов - 25 | Лепёхина И.В. |
|  | - страница руководителя учреждения - с контактными данными, фото и краткой биографической справкой (о квалификации и местах работы) ; | выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 2,5 балла в случае размещения информации на сайте не в полном объеме | Лепёхина И.В. |
|  | -график приема посетителей руководителем учреждения; | выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о руководителях отделений – Ф.И.О., фото, справка о должностных обязанностях; | выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 2,5 балла в случае размещения информации на сайте не в полном объеме | Лепёхина И.В. |
|  | - информация о достижениях подопечных учреждения (об участии специалистов в подготовке подопечных в конкурсах, конференциях, спартакиадах, спортивных соревнованиях и др. мероприятиях); | выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта  |  | Лепёхина И.В. |
|  | - отзывы клиентов и их родственников об учреждении и о работниках учреждения; | выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **2.4. Дополнительная информация и сервисы:** | Максимальное количество баллов - 21 | Лепёхина И.В. |
|  | - фотографии здания, территории и помещений учреждения, демонстрирующие его доступность для инвалидов и маломобильных групп населения; | выставляется 2 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - научно-популярные и методические материалы по профилю учреждения; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - ссылки на интернет-ресурсы учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения области, предоставляющие социальные услуги категориям граждан, получающим социальные услуги в учреждении; | выставляется 2 балла в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - сервис «Комментарии» на сайте; | выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта  |  | Лепёхина И.В. |
|  | - адаптированная версия сайта. | выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **2.5. Удобство навигации по сайту:** | Максимальное количество баллов - 2 |  | Лепёхина И.В. |
|  | - работоспособный поиск по сайту;  | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - карта сайта. | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **2.6. Соблюдение требований к тексту документов, размещаемых на сайте:** | Максимальное количество баллов - 3 |  | Лепёхина И.В. |
|  | - соответствие заголовков содержанию страниц сайта; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - отсутствие пустых страниц и разделов на сайте; | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | - грамотность, отсутствие ошибок. | выставляется 1 балл в случае выполнения пункта  | Лепёхина И.В. |
|  | **3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)** | Производится анализ сервисов официальных сайтов учреждений.Значение показателя измеряется в баллах.Максимальное количество баллов - 10 | Набранные баллы суммируются. Достигнутое значение показателя равно сумме баллов присвоенных за выполнение пунктов (индикаторов) показателя. | Лепёхина И.В. |
|  | - интерактивный опрос посетителей сайта; | за выполненный пункт присваивается 2 балла |
|  | - реквизиты учреждения для перечисления добровольных пожертвований граждан, спонсоров и благотворительных организаций; | за выполненный пункт присваивается 2 балла |
|  | - ссылки на сайты социально ориентированных некоммерческих объединений, осуществляющих деятельность, направленную на решение социальных проблем категорий граждан, осуществляющие деятельность, направленную на решение социальных проблем, категорий граждан обслуживающихся учреждением; | за выполненный пункт присваивается 2 балла |
|  | - ссылка на интернет-приемную официального сайта Минсоцотношений и на страницу Минсоцотношений в социальных сетях «Вконтакте»; «Twitter»; | за выполненный пункт присваивается 2 балла |
|  | - ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения. | за выполненный пункт присваивается 2 балла |
|  | **4. Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)** | При оценке показателя используются метод опроса граждан – получателей услугОпределяется доля хорошо информированных респондентов от числа опрошенных о работе учреждения.Значение показателя – от 0 до 100%.Максимальное количество баллов - 10 | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:* достаточно информирован (а)
* слабо информирован (а)
* не информирован (а)
* затрудняюсь ответить
 |

**Рабочая карта** **№ 2**

(наименование учреждения)

**II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

| **Баллы** | **Показатели** | **Методы оценки** | **Шкала оценки** | **Исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)** | При оценке показателя используется метод формализованного наблюдения. Ответственные исполнители выезжают непосредственно в учреждение и вносят в рабочие карты результаты наблюдения.Значение показателя измеряется в баллах.Максимальное количество баллов – 20 баллов | 0 - 2 – 1 балл;3 - 4 - 2 балла;5- 6 – 3 балла;7 - 8 – 4 балла;9 - 10 – 5 баллов;11 - 12 - 6 баллов;13 - 14 – 7 баллов;15 - 16 – 8 баллов;17 - 18 – 9 баллов;19 - 20 – 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом |
|  | - наличие оборудованного пандуса доступного для использования маломобильными группами населения (достаточное освещение, навес, поручни, шероховатая поверхность и т.д.) | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - автостоянка, в том числе с местами, оборудованными для транспорта маломобильных групп населения; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - наличие доступного туалета для клиентов, и посетителей (в том числе для маломобильных групп граждан – получателей услуг); | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - оснащение туалета предметами гигиены (мыло, туалетная бумага); | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - наличие мест для ожидания в коридорах перед кабинетами; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - наличие условий для заполнения клиентами либо посетителями документов (столы, стулья, образцы документов, канцелярские принадлежности); | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - обеспечение достаточной освещенности помещений; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - обеспечение достаточной проветриваемости помещений; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - соблюдение чистоты вокруг учреждения; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - досягаемость учреждения для клиентов и их родственников, наличие кратчайшего пути к учреждению; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - беспрепятственность перемещения для клиентов и их родственников по территории учреждения; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - наличие оборудованной входной группы, ее доступность для маломобильных групп населения (наличие на крыльце либо возле двери достаточного места для разворота кресла – коляски, дверного проёма, позволяющего проехать кресло – коляске отсутствие перепадов пола, порогов, и т.д.); | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - наличие лифта или подъёмника; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - отсутствие препятствий на путях передвижения клиентов, в.т.ч. маломобильных клиентов; |  | Ответственные исполнители |
|  | - на каждом этаже, доступном для маломобильных групп населения, предусмотрены зоны отдыха на 2-3 места, в том числе и для инвалидов на колясках; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - информационная доступность учреждения (наличие указателей на месторасположение учреждения от остановочного комплекса до учреждения). | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | Доступные для маломобильных групп населения элементы здания идентифицированы символами в следующих местах: |  | Ответственные исполнители |
|  | - парковочные места; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - места в общих санузлах; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - лифты и другие подъемные устройства; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - зоны безопасности; | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | - входная дверь | выставляется по 1 баллу за выполненный пункт | Ответственные исполнители |
|  | **2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)** | Данные формируются отделом организации стационарного социального обслуживания на основе отчетных данных, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области.Значение показателя измеряется в процентахМаксимальное количество баллов - 10 | Площади жилых помещений соответствуют установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 10 баллов;Площади жилых помещений не соответствуют установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 0 баллов | Отдел организации стационарного обслуживанияМинистерства |
|  | **3. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля полностью или частично удовлетворенных граждан условиями предоставления социальных услуг.Значение показателя измеряется в процентахМаксимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:* полностью
* частично
* условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* затрудняюсь ответить
 |

**Рабочая карта** **№ 3**

(наименование учреждения)

**III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг**

| **Баллы** | **Показатели** | **Методы оценки** | **Шкала оценки** | **Исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (учреждении) (дн.)** | Данные формируются на основе результатов анализа отчетов о среднем времени ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания.Значение показателя измеряется в днях.Максимальное значение показателя – 10 баллов | Среднее время ожидания соответствует региональным стандартам предоставления услуг – 10 баллов; Среднее время ожидания не соответствует региональным стандартам предоставления услуг – 0 баллов; | Лемегова Н.В. |
|  | **2. Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля получателей оценивающих время ожидания в очереди как незначительный период либо Значение показателя измеряется в процентахМаксимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:* очередь на получение услуг отсутствует
* незначительный период пребывал (а) в очереди
* период ожидания в очереди длительный
* затрудняюсь ответить
 |  |

**Рабочая карта** **№4**

(наименование учреждения)

**IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации**

| **Баллы** | **Показатели** | **Методы оценки** | **Шкала оценки** | **Исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля получателей услуг высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность Значение показателя измеряется в процентахМаксимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:* да, всегда и в любой ситуации
* скорее, нет
* абсолютно нет
* затрудняюсь ответить
 |
|  | **2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг.Определяется доля граждан - получателей услуг удовлетворенных профессиональной грамотностью и работой сотрудников учреждения.Значение показателя измеряется в процентах.Максимальное значение показателя – 10 баллов. | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? * да
* нет
* затрудняюсь ответить
 |
|  | Довольны ли Вы работой работников учреждения?* да
* нет
* затрудняюсь ответить
 |
|  |  |  |  |  |

**Рабочая карта** **№ 5**

(наименование учреждения)

**V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

| **Баллы** | **Показатели** | **Методы оценки** | **Шкала оценки** | **Исполнители** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг.Определяется среднее число долей граждан - получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (по нижеследующим индикаторам показателя).Значение показателя измеряется в процентах.Максимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:* полностью
* частично
* не удовлетворяют
* затрудняюсь ответить
 |
|  | Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:* полностью
* частично
* не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* затрудняюсь ответить
 |
|  | **2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг.Определяется доля получателей услуг удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания.Значение показателя измеряется в процентах.Максимальное значение показателя – 10 баллов. | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Удовлетворяет ли Вас условия проживания в жилой комнате?* да
* нет
* затрудняюсь ответить
 |
|  | **3. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учрежденииЗначение показателя измеряется в процентахМаксимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:* да
* нет
* пока не знаю
 |
|  | **4. Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)** | Данные формируются методом анализа документов - отчетов об исполнении мероприятий индивидуальных программ реабилитации в учреждениях социального обслуживания населения.Значение индикатора измеряется в процентах.Максимальное количество баллов - 10 | 0 - 10% - 1 балл11-20% – 2 балла21-30% – 3 балла31-40 – 4 балла41-50 – 5 баллов51-60 – 6 баллов61-70 – 7 баллов71-80 – 8 баллов81-90 – 9 баллов91-100% - 10 баллов | Учреждение социального обслуживания по запросу Управления социальной защиты населения |
|  | **5. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)** | Данные формируются методом анализа документов (обращений граждан, содержащих жалобы на действия руководства либо сотрудников учреждения за отчетный период).Значение показателя измеряется в количестве жалоб на 100 получателей услугМаксимальное количество баллов – 10 | 0 жалоб – 10 баллов;1 жалоба и более- 0 баллов | Лемегова Н.В. |
|  | **6. Удовлетворенность качеством питания (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля получателей услуг удовлетворенных качеством питания в учреждении.Значение показателя измеряется в процентахМаксимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Удовлетворяет ли Вас качество питания: * полностью
* частично
* не удовлетворяет
* затрудняюсь ответить
 |
|  | **7. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)** | Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услугОпределяется доля граждан - получателей услуг удовлетворенных качеством проводимых в учреждении мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) Значение показателя измеряется в процентах.Максимальное значение показателя – 10 баллов | 0 –9 – 0 баллов10 – 19,9% – 1 балл20 –29,9 % – 2 балла30 –39,9 % – 3 балла40 –49,9 % – 4 балла50 –59,9 % – 5 баллов60 –69,9 % – 6 баллов70 –79,9 % – 7баллов80 –89,9 % – 8 баллов90 – 99,9 % – 9 баллов100 %– 10 баллов | Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования) |
|  | Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):* полностью
* частично
* не удовлетворяют
* затрудняюсь ответить
 |

Приложение 5

Форма

**План мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения Октябрьского муниципального района**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |