

**Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательский центр «Единое мнение»**

ИНН 7724398290 КПП 772401001
Москва, пр. Хлебозаводский, д.7, стр.9
Тел.: +7 (977) 622 56 88
E-mail: edmnenie@gmail.com

**ИТОГОВЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**«Оценка качества предоставления социальных услуг в
организациях социального обслуживания
Вологодской области в 2017 году»**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ В. В. Зданевич
« ____ » _____ 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава I. Методология	6
Глава II. Методика	11
Глава III. Результаты	15
3.1. Итоговый рейтинг	15
3.2. Открытость и доступность информации об учреждении	20
3.3. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	25
3.4. Время ожидания предоставления социальных услуг	30
3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	32
3.6. Удовлетворенность пациентов оказанными услугами	37
Глава IV. Выводы и рекомендации	42
ПРИЛОЖЕНИЯ	50

ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (пункт 2 статья 23.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и с требованиями Приказа Минтруда России от 08.12.2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (далее – Приказ) Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «Единое мнение» в соответствии с Государственным контрактом была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Вологодской области.

Требования к выполнению социологического исследования:

1. Адаптация применяемых в исследовании анкет к разным категориям получателей социальных услуг (с учетом возраста, физического состояния).
2. Предоставление информации о ходе проведения социологического исследования по запросу Заказчика.
3. Социологическое исследование необходимо оформить в виде брошюрованного аналитического отчета и представить в бумажном виде (в оригинале) и на электронном носителе по адресу: Вологодская область, г. Вологда, ул. Благовещенская, 9.

В рамках отчетности должны быть предоставлены следующие материалы:

- 1) итоговый массив данных по результатам анкетирования;

- 2) результаты проведения независимой оценки (предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания);
- 3) таблицы, отражающие достигнутые значения критериев и показателей и интегральное значение, отдельно по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке;
- 4) рейтинг организаций социального обслуживания, сформированный по типам организаций, согласованных с Заказчиком;
- 5) предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.

Порядок контроля и приемки:

Департамент социальной защиты населения Вологодской области оставляет за собой право:

- 1) запрашивать промежуточные результаты проведения социологического исследования для рассмотрения на заседаниях Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Вологодской области;
- 2) до окончания действия контракта производить контроль своевременности и качества проведения социологического исследования.

Общие требования к проведению социологического исследования:

Социологическое исследование необходимо выполнить в соответствии с традиционными этапами проведения социологического исследования.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1.ст. 3)).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч. 8 ст. 3)).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Департамент социальной защиты населения Вологодской области обеспечивает доступность контактов с руководителями организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществлялась последовательно в 4 этапа:

ГЛАВА I. МЕТОДОЛОГИЯ

Актуальность темы исследования: социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

Цели исследования:

1. Оценка деятельности организаций социального обслуживания населения в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом (пункт 2 статья 23 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания».
2. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.
3. Повышение качества их деятельности.

Задачи исследования:

- 1) проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области (открытость и доступность информации

- об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг);
- 2) сформировать рейтинг организаций социального обслуживания Вологодской области;
 - 3) разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

Объект исследования: организации социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества:

Комплексные центры социального обслуживания населения

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района».

Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами

- АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
- БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
- БУ Кадуйского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»;
- БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
- АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»;
- АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»;
- АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1».

Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми

- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
- БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;

- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»;
- БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»;
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир».

Негосударственные организации

- ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»;
- ООО «Центр социальной адаптации»;
- ООО «Альтернатива»;
- ООО «Добрая помощь».

Предмет исследования: количественные оценки значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального

обслуживания Вологодской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.

Выборочная совокупность: 955 респондентов.

География исследования: Вологодский район, Грязовецкий район, Кадуйский район, Кичменгско-Городецкий район, Междуреченский район, Никольский район, Нюксенский район, Сокольский район, Сямженский район, Тарногский район, Тотемский район, Усть-Кубинский район, Устюженский район, Харовский район, Чагодощенский район, Череповецкий район, Шекснинский район, город Вологда, город Вологда (поселок Молочное), город Череповец.

ГЛАВА II. МЕТОДИКА

Организационный этап

Определение типов организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Подготовительный этап

Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

Этап сбора первичной информации

Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой

оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

2.1. Реализация организационного этапа

- определение типов и перечня учреждений;

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом Методологии исследования:

- типов организаций (организации стационарного, полустационарного и домашнего социального обслуживания);
 - категорий получателей социальных услуг (взрослые дееспособные, дети, недееспособные).
- определение критериев и показателей независимой оценки.

Методика разработана на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания». Оценка производится на основании системы показателей и критериев, утвержденных приказом Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н.

Для формирования рейтинга проработана система подсчета интегральной оценки организации, состоящая из двух частей:

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

1) для каждого учреждения подбирается система оценки по показателям/критериям/подкритериям (стационарная, полустационарная и домашняя форма обслуживания), подсчитывается суммарный вес подкритериев/критериев/показателей из универсальной и вариативной части – максимально возможная оценка учреждения (Q_{max});

2) определяется инструментарий для сбора первичной информации согласно категориям получателей социальных услуг и формам обслуживания организации;

3) проводится сбор первичной информации.

2. Обработка данных:

1) подсчитывается реальная оценка организации (Q_{real}) по критериям и подкритериям собрав информацию по соответствующим элементам инструмента;

2) производится пересчет полученной оценки в 10-балльную для составления рейтинга. Для получения 10-балльной оценки реальную оценку организации (Q_{real}) делим на максимально возможную (Q_{max}) и умножаем на 10.

2.2. Реализация подготовительного этапа

На подготовительном этапе выбраны методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, структурированное интервью, анкетирование; и определено их соответствие для каждого критерия и подкритерия (Приложение 1).

Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации: через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте (Приложение 2).

Экспертная оценка – непосредственная оценка экспертом организации социального обслуживания – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды.

Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по сбору данных удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (Приложение 3).

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих вопросов были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д.

2.3. Реализации этапа сбора первичной информации

На этапе сбора эмпирических данных:

- проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг;
- проанализирована информация на официальных сайтах;
- рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения;
- составлены отчеты по независимой оценке качества работы учреждений (Приложение 4).

ГЛАВА III. РЕЗУЛЬТАТЫ

3.1. Итоговый рейтинг ОСО ВО

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен сводный итоговый рейтинг, позволяющий получить информацию о качестве оказания услуг ОСО ВО по основным параметрам исследования и следующим оценочным категориям:

- открытость и доступность информации об ОСО;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Критерий «время ожидания предоставления социальной услуги» применен при оценке качества оказания услуг ОСО только в полустационарной и надомной формах обслуживания.

Максимально возможный общий балл для стационарной формы обслуживания (ФО) составляет 31 балл, для полустационарной ФО – 33 балла, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 26 баллов. Ввиду того, что учреждения имеют разные формы обслуживания, показатели деятельности и получателями социальных услуг являются различные группы населения, то наиболее валидному сравнению могут быть подвержены учреждения по следующим группам:

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 8,35 (табл. 3.1.1.);

II группа: Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 8,42 (табл. 3.1.2.);

III группа: Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,00 (табл. 3.1.3.);

IV группа: Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 7,5 (табл. 3.1.4.).

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оцен ка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Комплексные центры социального обслуживания населения					
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	--	25,62	9,82
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	--	27,39	24,05	8,72
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	25,60	27,01	24,95	8,62
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	26,84	26,61	23,98	8,60
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	25,67	26,91	24,93	8,57
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	25,52	27,38	23,95	8,54
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	24,74	25,36	23,71	8,2
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	23,93	25,73	23,86	8,17
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	23,17	25,12	23,6	7,99
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	--	23,23	23,64	7,94
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	22,46	24,64	21,20	7,59
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	21,91	23,13	22,35	7,49

Таблица 3.1.1. Итоговый рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами				
1	БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»	28,72	--	9,26
2	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1»	28,47	--	9,18
3	БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"	28,19	--	9,09
4	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	27,72	--	8,94
5	БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»	--	27,77	8,42
6	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»	25,9	--	8,24
7	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	25,01	--	8,07
8	БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов"	19,06	--	6,15

Таблица 3.1.2. Итоговый рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми				
1	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	30,80	29,52	9,42
2	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	29,09	--	9,38
3	БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление»	--	30,36	9,2
4	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	30,08	28,60	9,17
5	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	28,36	--	9,15
6	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»	28,33	--	9,14
7	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»	28,3	--	9,13
8	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	28,27	--	9,12
9	БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	27,92	--	9,00
10	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	27,7	--	8,93
11	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»	27,57	--	8,90
12	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	25,73	--	8,3
13	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»	25,56	--	8,25

Таблица 3.1.3. Итоговый рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Негосударственные организации					
1	ООО «Центр социальной адаптации»	27,89	--	--	9,0
2	ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»	--	26,54	--	8,03
3	ООО «Альтернатива»	--	--	18,53	7,13
4	ООО «Добрая помощь»	--	--	14,85	5,7

Таблица 3.1.4. Итоговый рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области

3.2. Открытость и доступность информации об ОСО ВО

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания**.

Максимально возможный общий балл для стационарной ФО, для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 15 баллов.

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 7,4 (табл. 3.2.1.);

II группа: Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 7,46 (табл. 3.2.2.);

III группа: Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 7,98 (табл. 3.2.3.);

IV группа: Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 5,87 (табл. 3.2.4.).

РЕЙТИНГ	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Комплексные центры социального обслуживания населения					
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	--	14,9	9,93
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	13,00	12,00	13,5	8,56
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	--	10,76	13,67	8,14
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	10,90	10,90	14,0	7,95
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	10,90	10,40	13,0	7,62
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	9,60	9,60	14,0	7,38
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	9,60	9,60	13,0	7,15
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	8,90	9,90	13,0	7,06
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	8,45	8,60	12,9	6,65
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	--	6,00	12,97	6,32
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	8,27	8,60	11,4	6,28
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	8,60	7,60	11,6	6,18

Таблица 3.2.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по открытости и доступности информации

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами				
1	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1»	13,59	--	9,06
2	БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"	13,24	--	8,83
3	БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»	12,90	--	8,6
4	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	12,27	--	8,18
5	БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»	--	11,90	7,93
6	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»	10,66	--	7,1
7	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	10,52	--	7,01
8	БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов"	4,5	--	3,0

**Таблица 3.2.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами
Вологодской области по открытости и доступности информации**

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми				
1	БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	13,4	--	8,93
2	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	13,1	--	8,73
3	БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление»	--	12,60	8,4
4	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	12,86	11,86	8,24
5	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	12,14	--	8,09
6	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»	12,1	--	8,06
7	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	12,04	--	8,03
8	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»	11,90	--	7,93
9	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	13,1	10,60	7,9
10	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»	11,60	--	7,73
11	СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения БУ родителей, № 2»	11,60	--	7,73
12	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	11,4	--	7,60
13	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»	9,50	--	6,33

Таблица 3.2.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по открытости и доступности информации

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Негосударственные организации					
1	ООО «Центр социальной адаптации»	12,00	--	--	8,0
2	ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»	--	9,30	--	6,2
3	ООО «Альтернатива»	--	--	9,1	6,07
4	ООО «Добрая помощь»	--	--	5,34	3,56

Таблица 3.2.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по открытости и доступности информации

3.3. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**.

Максимально возможный общий балл для стационарной и полустационарной ФО – 8 баллов, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 2 балла.

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 8,53 (табл. 3.3.1.);

II группа: Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 8,64 (табл. 3.3.2.);

III группа: Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,03 (табл. 3.3.3.);

IV группа: Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 8,32 (табл. 3.3.4.).

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оцен ка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Комплексные центры социального обслуживания населения					
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	--	2,00	10,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	7,96	7,99	1,99	9,97
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	--	7,73	2,00	9,73
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	7,50	7,39	2,00	9,38
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	7,50	6,70	1,97	8,98
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	--	6,91	1,81	8,72
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	6,91	6,68	2,00	8,66
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	6,40	6,36	1,90	8,14
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	5,99	5,57	1,82	7,43
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	5,87	5,64	1,75	7,37
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	5,44	5,85	1,75	7,24
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	5,39	4,97	1,88	6,8

Таблица 3.3.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами				
1	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7,47	--	9,33
2	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»	7,41	--	9,26
3	БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов"	7,07	--	8,84
4	БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»	7,0	--	8,75
5	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1»	6,97	--	8,71
6	БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"	6,96	--	8,70
7	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	6,50	--	8,13
8	БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»	--	5,92	7,40

**Таблица 3.3.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами
Вологодской области по комфортности условий предоставления
социальных услуг и доступности их получения**

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми				
1	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	8,00	8,00	10,00
2	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	7,99	--	9,99
3	БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление»	--	7,97	9,96
4	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	7,97	7,94	9,94
5	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	7,87		9,84
6	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	7,78	--	9,72
7	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	7,48	--	9,35
8	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»	7,44	--	9,30
9	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»	7,00	--	8,75
10	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»	6,92	--	8,65
11	БУ СО ВО «Гарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	6,22	--	7,77
12	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	5,92	--	7,40
13	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»	5,36	--	6,70

Таблица 3.3.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Негосударственные организации					
1	ООО «Центр социальной адаптации»	7,96	--	--	9,95
2	ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»	--	7,45	--	9,31
3	ООО «Альтернатива»	--	--	1,4	7,00
4	ООО «Добрая помощь»	--	--	1,4	7,00

Таблица 3.3.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

3.4. Время ожидания предоставления социальных услуг

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **время ожидания предоставления социальных услуг**.

Критерий применен при оценке качества оказания услуг ОСО только в комплексных центрах социального обслуживания населения.

Максимально возможный общий балл для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 2 балла.

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 9,69 (табл. 3.4.).

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
1 - 2 - 3 - 4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	2,00	2,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	2,00	2,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	2,00	2,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	2,00	2,00	10,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	1,91	2,00	9,77
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	1,87	2,00	9,68
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	2,00	1,83	9,58
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	1,83	2,00	9,57
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	1,91	9,55
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	1,80	2,00	9,50
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	2,00	1,76	9,40
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	2,00	1,71	9,28

Таблица 3.4. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по времени ожидания предоставления социальных услуг

3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания.**

Максимально возможный общий балл для стационарной ФО, для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 3 балла.

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 9,91 (табл. 3.5.1.);

II группа: Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 9,79 (табл. 3.5.2.);

III группа: Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,87 (табл. 3.5.3.);

IV группа: Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 9,60 (табл. 3.5.4.).

РЕЙТИНГ	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Комплексные центры социального обслуживания населения					
1 - 7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	--	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	--	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	3,00	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	3,00	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	3,00	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	3,00	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	3,00	3,00	3,00	10,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	--	3,00	3,00	10,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	3,00	2,94	3,00	9,93
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	3,00	2,92	3,00	9,91
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	3,00	3,00	2,78	9,76
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	3,00	2,44	3,00	9,38

Таблица 3.5.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами				
1 - 5	БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"	3,00	--	10,00
	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»	3,00	--	10,00
	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»	--	3,00	10,00
6	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	2,92	--	9,73
7	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»	2,91	--	9,70
8	БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов"	2,67	--	8,90

**Таблица 3.5.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами
Вологодской области по доброжелательности, вежливости и
компетентности работников**

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми				
1 - 10	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	3,00	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление»	--	3,00	10,00
	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»	3,00	--	10,00
	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»	3,00	--	10,00
11	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	2,90	--	9,67
12	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	2,83	--	9,47
13	БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	2,74	--	9,13

Таблица 3.5.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Негосударственные организации					
1 - 4	ООО «Центр социальной адаптации»	3,00	--	--	10,00
	ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»	--	3,00	--	10,00
	ООО «Добрая помощь»	--	--	3,00	10,00
	ООО «Альтернатива»	--	---	3,00	10,00

Таблица 3.5.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников

3.6. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организациях социального обслуживания

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **удовлетворенность качеством оказания услуг в организациях социального обслуживания.**

Максимально возможный общий балл для стационарной и полустационарной ФО – 5 баллов, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 4 балла.

I группа: Комплексные центры социального обслуживания населения.

Средняя оценка по учреждениям – 9,59 (табл. 3.6.1.);

II группа: Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 9,82 (табл. 3.6.2.);

III группа: Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,59 (табл. 3.6.3.);

IV группа: Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 9,0 (табл. 3.6.4.).

РЕЙТИНГ	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Комплексные центры социального обслуживания населения					
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	4,98	4,87	3,96	9,86
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	4,99	4,82	3,96	9,84
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	5,00	4,71	3,98	9,78
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	4,91	4,75	4,00	9,76
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	4,98	4,66	3,96	9,74
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	4,91	4,58	3,93	9,59
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»	--	--	3,81	9,53
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	4,89	4,75	3,66	9,5
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»	--	4,77	3,74	9,45
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	4,88	4,26	3,96	9,36
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	--	4,74	3,67	9,34
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	4,87	4,76	3,41	9,31

Таблица 3.6.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами				
1	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	4,99	--	9,98
2 - 4	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	4,99	--	9,98
	БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"	4,99	--	9,98
	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,98	--	9,98
5	БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»	--	4,95	9,90
6	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»	4,92	--	9,84
7 - 8	БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»	4,82	--	9,64
	БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов"	4,82	--	9,64

Таблица 3.6.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы		Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Десятибалльная шкала
Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми				
1	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	5,00	--	10,00
2	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	4,98	5,00	9,96
3	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»	4,97	--	9,94
4	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	4,9	--	9,8
5	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	4,97	4,76	9,73
6	БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление»	--	4,79	9,58
7	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	4,82	--	9,64
8	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»	4,76	--	9,52
9	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	4,7	--	9,4
10	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»	4,7	--	9,4
11	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	4,67	--	9,34
12	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»	4,60	--	9,2
13	БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	4,56	--	9,12

Таблица 3.6.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг

Р Е Й Т И Н Г	Наименование учреждения	Баллы			Оценка
		Стационарная ФО	Полустационарная ФО	Надомная ФО	Десятибалльная шкала
Негосударственные организации					
1	ООО «Центр социальной адаптации»	4,93	--	--	9,86
2	ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»	--	4,79	--	9,56
3	ООО «Добрая помощь»	--	--	3,48	8,7
4	ООО «Альтернатива»	--	--	3,32	8,3

Таблица 3.6.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг

ГЛАВА IV. РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Необходимо создать **официальный сайт** организации социального обслуживания для следующих учреждений:

- БУ Кадуйского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
- ООО «Альтернатива»;
- ООО «Добрая помощь».

2. На официальный сайт организации социального обслуживания требуется внедрить **альтернативную версию** для инвалидов по зрению следующим учреждениям:

- АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
- БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;

- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- ООО «Альтернатива»;
- ООО «Добрая помощь»;
- ООО «Центр социальной адаптации»;
- ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

3. Учреждения, которым следует создать возможность **подачи жалобы** на официальном сайте организации социального обслуживания:

- АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
- БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов";
- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
- БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

4. Необходимо **дополнить информацию** о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, и привести в соответствии с ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» для следующих учреждений:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
- БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»;
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
- ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

5. Обратить внимание на **территорию, прилегающей** к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) следующим учреждениям:

- АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
- АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
- БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие».

6. Полностью оборудовать **входные зоны** на объектах оценки для маломобильных групп населения следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
- БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
- БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»;
- ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

7. Установить или дополнить в помещениях организаций социального обслуживания **видео, аудио информаторы** для лиц с нарушением функций слуха и зрения следующим учреждениям:

- АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»;
- АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща";
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
- БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;

- БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор».

8. Сократить время ожидания предоставления услуг в следующих учреждениях:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- ООО "Альтернатива";
- ООО "Добрая помощь".

9. Продолжать работу по **информированию населения** об услугах, оказываемых учреждениями; регулярно размещать и актуализировать информацию о предоставляемых социальных услугах и проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети Интернет.

10. Внедрять **инновационные методы** работы; продолжать изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, методические объединения).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. МЕТОДЫ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

№ п/п	Показатели	Методика сбора информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	Дистанционный мониторинг
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	Экспертная оценка
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Дистанционный мониторинг
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Дистанционный мониторинг
3.1.	телефон	Дистанционный мониторинг
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Анкетирование
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	Анкетирование
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Экспертная оценка
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Дистанционный мониторинг
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Экспертная оценка
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Дистанционный мониторинг
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	Анкетирование
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	Экспертная оценка
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Экспертная оценка
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Экспертная оценка
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Экспертная оценка
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными,	Анкетирование

	от общего числа опрошенных	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Экспертная оценка
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Анкетирование
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Анкетирование
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Анкетирование
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Экспертная оценка
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Анкетирование
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Анкетирование
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	Анкетирование
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Анкетирование
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	Анкетирование
2.1.	жилым помещением	Анкетирование
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Анкетирование
2.3.	питанием	Анкетирование
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Анкетирование
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Анкетирование
2.6.	хранением личных вещей	Анкетирование
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Анкетирование
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Анкетирование
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Анкетирование
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Анкетирование
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Анкетирование
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	Анкетирование
2.13.	оперативностью решения вопросов	Анкетирование
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Анкетирование
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	Экспертная оценка
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Анкетирование

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО МОНИТОРИНГА

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	Максимальное значение 2 балла	Сумма значений показателей 1.1-1.2.
1.1.	«Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1
1.2.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1
1.2.1.	О дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	Да/Нет	1/0
1.2.2.	Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	Да/Нет	1/0
1.2.3.	О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	Да/Нет	1/0
1.2.4.	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Да/Нет	1/0
1.2.5.	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты	Да/Нет	1/0
1.2.6.	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Да/Нет	1/0
1.2.7.	О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	Да/Нет	1/0
1.2.8.	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	Да/Нет	1/0
1.2.9.	О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	Да/Нет	1/0
1.2.10.	О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	Да/Нет	1/0
1.2.11.	О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	Да/Нет	1/0

1.2.12.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/Нет	1/0
1.2.13.	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/Нет	1/0
1.2.14.	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/Нет	1/0
1.2.15.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)	Да/Нет	1/0
1.2.16.	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	Да/Нет	1/0
1.2.17.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Да/Нет	1/0
1.2.18.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	Да/Нет	1/0
1.2.19.	Об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да/Нет	1/0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Да/Нет	1/0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	Максимальное значение 2 балла	Сумма значений показателей 3.1-3.2
3.1.	Телефон	Да/Нет	1/0
3.2.	Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да/Нет	1/0
4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	Максимальное значение 2 балла	Сумма значений показателей 4.1.-4.2.
4.1.	На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется/Отсутствует	1/0
4.2.	По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Возможность имеется/ Отсутствует	1/0
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Максимальное значение 2 балла	Сумма значений показателей 5.1.-5.2.
5.1.	На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Отсутствует/ Представлена частично/ Представлена в полном объеме	0/0,5/1
5.2.	На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (http://www.socium35.ru/)	Отсутствует/ Представлена частично/ Представлена в полном объеме	0/0,5/1

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АНКЕТЫ ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ, ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ И НАДОМНОЙ ФО

Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

Ваш возраст:

1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет

1. ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ, ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ТАРИФАХ НА СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ) НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕНИЕ ЕЕ В БРОШЮРАХ, БУКЛЕТАХ?

1. Да 2. Нет

2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?

1. Да 2. Нет

3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

5. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ (ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ, ПО ТЕЛЕФОНУ, НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ) О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

6. НА ВАШ ВЗГЛЯД, ОБОРУДОВАНА ЛИ ТЕРРИТОРИЯ, ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ?

1. Да, полностью оборудована 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудована 4. Затрудняюсь ответить

7. ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ОБОРУДОВАНЫ ЛИ ВХОДНЫЕ ЗОНЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ?

1. Да, полностью оборудованы 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудованы 4. Затрудняюсь ответить

8. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ У ОРГАНИЗАЦИИ СПЕЦ. ОБОРУДОВАННОЕ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКОЕ ПОМЕЩЕНИЕ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

9. ИМЕЮТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ В ПОМЕЩЕНИЯХ У ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ВИДЕО, АУДИО ИНФОРМАТОРЫ ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ФУНКЦИЙ СЛУХА И ЗРЕНИЯ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

10. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

11. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ ОБОРУДОВАННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

12. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ, НА КОТОРОЙ ОНА РАСПОЛОЖЕНА?

1. Отличное 2. Хорошее 3. Удовлетворительное 4. Плохое 5. Ужасное

14. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ:

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Ужасно
доброжелательность, вежливость и внимательность					
компетентность работников					
квалификация работников по профилю					

15. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 5. Не изменилось

16. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен	Скорее НЕ удовлетворен	Полностью не удовлетворен
жилым помещением				
наличием оборудования для предоставления соц.услуг				
питанием				
мебелью, мягким инвентарем				
предоставлением соц.-быт, парикмахерских и гигиен. услуг				
хранением личных вещей				
оборудованным для инвалидов сан-гигиен помещением				
санитарным содержанием сан-технического оборудования				
порядком оплаты социальных услуг				
конфиденциальностью предоставления социальных услуг				
графиком посещений родственниками в организации				
оперативностью решения вопросов				

17. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРОВОДИМЫХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ, В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

18. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

Ваш возраст:

1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет

1. ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ, ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ТАРИФАХ НА СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ) НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕНИЕ ЕЕ В БРОШЮРАХ, БУКЛЕТАХ?

1. Да 2. Нет

2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?

1. Да 2. Нет

3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

5. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ (ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ, ПО ТЕЛЕФОНУ, НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ) О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

6. НА ВАШ ВЗГЛЯД, ОБОРУДОВАНА ЛИ ТЕРРИТОРИЯ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ?

1. Да, полностью оборудована 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудована 4. Затрудняюсь ответить

7. ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ОБОРУДОВАНЫ ЛИ ВХОДНЫЕ ЗОНЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ?

1. Да, полностью оборудованы 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудованы 4. Затрудняюсь ответить

8. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ СПЕЦИАЛЬНО ОБОРУДОВАННОЕ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКОЕ ПОМЕЩЕНИЕ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

9. ИМЕЮТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ В ПОМЕЩЕНИЯХ У ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ВИДЕО, АУДИО ИНФОРМАТОРЫ ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ФУНКЦИЙ СЛУХА И ЗРЕНИЯ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

10. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

11. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ ОБОРУДОВАННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

12. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ, НА КОТОРОЙ ОНА РАСПОЛОЖЕНА?

1. Отличное 2. Хорошее 3. Удовлетворительное 4. Плохое 5. Ужасное

14. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА К СПЕЦИАЛИСТУ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

1. менее 15 минут 2. от 15 до 30 минут 3. более 30 минут

15. ПРИНЯЛ ЛИ ВАС СПЕЦИАЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСТАНОВЛЕННОЕ ВРЕМЯ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

14. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ:

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Ужасно
доброжелательность, вежливость и внимательность					
компетентность работников					
квалификация работников по профилю					

15. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 5. Не изменилось

16. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен	Скорее НЕ удовлетворен	Полностью не удовлетворен
жилым помещением				
наличием оборудования для предоставления соц.услуг				
питанием				
мебелью, мягким инвентарем				
предоставлением соц.-быт, парикмахерских и гигиен. услуг				
хранением личных вещей				
оборудованным для инвалидов сан-гигиен помещением				
санитарным содержанием сан-технического оборудования				
порядком оплаты социальных услуг				
конфиденциальностью предоставления социальных услуг				
графиком посещения родственниками в организации				
оперативностью решения вопросов				

17. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРОВОДИМЫХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

18. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

Ваш возраст:

1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет

1. ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ, ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ТАРИФАХ НА СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ) НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕНИЕ ЕЕ В БРОШЮРАХ, БУКЛЕТАХ?

1. Да 2. Нет

2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?

1. Да 2. Нет

3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

5. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ (ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ, ПО ТЕЛЕФОНУ, НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ) О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ПЕРЕЧНЕ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

6. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

7. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА К СПЕЦИАЛИСТУ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?

1. менее 15 минут 2. от 15 до 30 минут 3. более 30 минут

9. ПРИНЯЛ ЛИ ВАС СПЕЦИАЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСТАНОВЛЕННОЕ ВРЕМЯ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

10. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Ужасно
доброжелательность, вежливость и внимательность					
компетентность работников организации социального обслуживания					

11. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 5. Не изменилось

12. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем нет	Скорее НЕ удовлетворен	Полностью не удовлетворен
порядком оплаты социальных услуг				
конфиденциальностью предоставления социальных услуг				
периодичностью прихода социальных работников на дом				
оперативностью решения вопросов				

13. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА ОСО ВО
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»**

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)			3,0
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1			1,0
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1			1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0			1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0			1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)			2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0			1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0			1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)			2,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)			3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)			3,0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/	0/0,5/1			1,00

		представлена в полном объеме			
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0,91
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников		от 0 до 1 балла;		1,00

	организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100			
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах			0,85
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,76
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,96
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,83
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,86
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1			1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,96

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		1,90	2,90
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1		0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1		0,90	0,90
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0		1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0		1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)		2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0		1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0		1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)		1,00	1,35
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,87
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,00	0,50
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)		2,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0		0,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)		2,00	2,50
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	1,00
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,90
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		3,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,95
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,91	0,86
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	0,83
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах		0,72	0,79
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,50	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,71	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,50	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,59	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	0,67
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	0,87
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,50	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,88
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	0,74
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1		1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,95

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,90	1,90	3,0
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90	0,90	1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	1,00	1,50
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	0,50
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00	2,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,00	2,00	2,50
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00	3,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91	0,82	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,94	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0,94	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,94	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,86	0,59	0,93
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71	0,56	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83	0,65	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,54	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,56	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,60	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,54	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71	0,60	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83	0,60	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71	0,56	0,91
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,68	0,91
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,54	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,88
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,68	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,94	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,60	1,60	3,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	1,00
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	1,00	2,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	1,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00	3,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00	3,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,70	0,97
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	1,0
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	1,00	0,71	0,98
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	0,91
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	1,00
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,00	2,00	3,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	1,00	1,00	1,00
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00	1,00	2,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,00	1,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00	3,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,00	2,00	2,50
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,00	2,00	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,77	0,85
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,99	0,80	0,97
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	Нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0,91	1,0
12.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,0
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,77	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,83	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,83	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,78
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,85	0,70	0,88
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,71	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,71	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,68	0,63	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,83	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74	0,56	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70	0,59	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70	0,59	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,97	0,77	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70	0,50	0,92
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	0,91
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70	0,63	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,83
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,83	0,85
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,90	1,90	3,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90	0,90	1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	2,00	1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00	2,00	2,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	0,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,0
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	1,50	1,50	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,91	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,89	0,73	0,88
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,83	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	0,76
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,88	0,51	0,96
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88	0,50	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88	0,50	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,54	0,50	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70	0,50	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	1,00
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,56	0,83
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,50	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	1,00
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,54	0,56	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,83	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,91	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,90	1,90	3,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90	0,90	1,00
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	0,50	1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,50	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00	3,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	1,50	1,50	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,85
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,87	0,72	0,90
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,92	Нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0,80	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,92	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,97	0,60	0,96
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,63	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,71	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,60	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,63	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,57	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,55	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,78	0,57	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,55	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88	0,57	0,91
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,67	1,00
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,60	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,91
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,57	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,60	1,60	2,90
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	0,90
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00	0,00	0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,67	2,00	0,50
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,67	1,00	0,50
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	1,00	1,00	2,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	0,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,50	2,50	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00	0,00	Нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,90	0,86	0,90
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	0,71
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,86
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,92

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,75
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,79	0,69	0,76
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,82	0,69	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,90	0,75	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,82	0,64	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,90	0,82	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,82	0,56	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,82	0,53	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,60	0,64	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,82	0,75	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,75	0,64	0,70
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,90	0,75	0,80
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,69	0,69	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,71
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,69	0,75	0,83
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,90

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,60	1,60	2,9
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	0,90
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00	0,00	0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	0,85	1,00	2,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,85	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	1,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00	2,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50	3,50	Нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	Нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	Нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	Нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,98	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,91	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,98	0,74	0,96
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,77	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,77	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,71	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,67	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,63	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,67	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,67	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,63	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,77	0,85
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,91	1,00
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,91	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	1,00
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,83	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,60	1,60	2,60
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	0,60
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00	0,00	0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	0,00	1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00	2,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00	3,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50	0,50	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,85
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	Нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,84	0,94	0,90
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,60	0,91	Нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,87	0,68	1,00
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87	0,67	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,85	0,83	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,63	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,67	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,73	0,63	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,63	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,79	0,63	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,79	0,63	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,85	0,67	1,00
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,67	1,00
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,67	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	1,00
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,83	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,60	1,60	3,0
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00	0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00	1,00	1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00	0,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00	2,00	3,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	1,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00	0,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00	1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00	4,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,96	0,99	0,99
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,96	0,79	1,00
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,69	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,75	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,82	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,75	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,82	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,75	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83	0,82	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,82	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,82	1,00
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91	0,82	1,00
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,82	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	1,00
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,82	1,00
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	0,96

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		1,00	3,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1		0,00	1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1		0,00	1,00
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0		1,00	1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0		0,00	0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)		1,00	1,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0		1,00	1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0		0,00	0,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)		0,00	1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,00	1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,00	0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)		2,00	2,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0		0,00	0,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)		1,00	2,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,97
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		4,00	нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,92	1,00
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,81	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0,83	1,00
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	0,78
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах		0,75	0,89
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,73	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,58	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,73	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,73	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,85	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,69	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,73	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,79	0,91
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,69	1,00
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,79	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,83
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,69	0,83
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1		1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,92	1,00

АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,66		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,76		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,50		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,50		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,92		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		2,90	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1		1,00	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1		0,90	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0		1,00	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0		0,00	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)		2,00	
3.1.	телефон	да/нет	1/0		1,00	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0		1,00	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)		1,50	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,50	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)		3,00	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)		1,50	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,50	
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		2,00	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		0,50	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		0,50	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		0,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,92	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах		0,95	
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1		1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

БУ Каду́йского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	1,00		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,00		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	0,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	1,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	0,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,85		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,83		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,89		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,93		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,88		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,86		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,82		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,81		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,68		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,69		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,81		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,86		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,89		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,90		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,50		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,50		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,82		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,81		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,68		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,69		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,81		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,86		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,89		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,77		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,87		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,97		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,98		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	Нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,74		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,84		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,96		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,99		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,97		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,97		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,52		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,62		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,99		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,62		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,74		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,95		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,97		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,96		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,96		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,99		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,96		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,98		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,60		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,97		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,95		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,95		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,95		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,60		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,76		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,6		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,99		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	1,00		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,60		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,97		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,83		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,14		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,54		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	2,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,92		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,67		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,60		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,65		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,87		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,56		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,58		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,56		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,72		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,70		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,58		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,72		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,75		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,72		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		2,60	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1		1,00	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1		0,60	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0		1,00	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0		1,00	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)		2,00	
3.1.	телефон	да/нет	1/0		1,00	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0		1,00	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)		2,00	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)		3,00	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)		1,00	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		4,00	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,97	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах		0,79	
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,71	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,94	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,61	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,97	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,63	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,91	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,63	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,86	
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,70	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,94	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1		1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

БУ СО ВО «Гарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,90		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,82		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,83		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,56		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,50		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,60		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,90		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,89		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,71		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,68		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,55		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,81		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,90		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,98		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,82		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,85		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,65		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,68		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,57		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,61		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,57		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,90		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,90		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,92		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,60		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,67		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,56		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,67		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,50		
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,53		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3,00		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	1,00		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	0,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	1,50		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	0,50		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,50		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	0,50		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,92		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,94		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,70		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,67		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,69		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,67		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,59		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,77		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,74		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,71		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,86	2,86	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,86	0,86	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	1,00	1,00	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00	1,00	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	0,00	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00	2,00	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	0,00	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,00	2,00	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00	4,00	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,97	0,94	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,97	0,72	
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,90	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,90	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,50	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,64	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,56	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	0,64	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,53	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,75	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,69	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,92	0,50	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	

БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,60	1,60	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,00	0,00	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	0,60	0,60	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00	1,00	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,00	1,00	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00	2,00	
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00	1,00	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00	1,00	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00	2,00	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00	2,00	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	1,00	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00	0,00	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	1,50	1,00	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00	1,00	

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,00	0,00	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50	0,00	
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00	4,00	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00	1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00	1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,98	1,00	
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,93	1,00	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,93	1,00	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,93	1,00	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,93	1,00	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00	1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00	1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00	1,00	

ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		1,30	
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1		0,00	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1		0,30	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0		1,00	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0		0,00	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)		2,00	
3.1.	телефон	да/нет	1/0		1,00	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0		1,00	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)		2,00	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)		2,00	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0		0,00	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0		1,00	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)		1,00	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		1,00	

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1		0,00	
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		3,50	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0		1,00	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		0,50	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		1,00	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		1,00	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		0,95	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1,00	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1,00	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах		0,8	
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,67	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,67	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,71	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,67	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,83	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		0,77	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100		1,00	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1		1,00	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		1,00	

ООО «Центр социальной адаптации»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,00		
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	0,00		
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	1,00		
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0	1,00		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0,00		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,00		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,00		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,00		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,00		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,00		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,00		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2,00		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,00		

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,50		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	4,00		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1,00		нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,00		нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,00		нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,97		
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,00		нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,99		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,93		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,97		нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88		нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,97		нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,88		
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,91		
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет		нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,94		
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,00		нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1	1,00		
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,00		

ООО «Альтернатива»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)			2,00
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1			1,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1			0,00
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0			1,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0			0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)			2,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0			1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0			1,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)			1,00
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)			2,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0			0,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)			1,50
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			0,50

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			0,50
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			0,50
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,60
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)			нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0			нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0			нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0			нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0			нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,50
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0			нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,90
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет		0,71
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет		1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,83
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах			0,72
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,77
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,67
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,71
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,71
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1			1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,77

ООО «Добрая помощь»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	С ФО	ПС ФО	НД ФО
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)			0,60
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1			0,00
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1			0,60
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах	да/нет	1/0			0,00
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0			0,00
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)			0,00
3.1.	телефон	да/нет	1/0			1,00
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0			0,00
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)			0,83
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,83
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)			1,00
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			0,00
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0			0,00
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0			1,00
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)			1,00
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			1,00

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			0,00
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1			0,00
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,91
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)			нет
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0			нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0			нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0			нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0			нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,50
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0			нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,90
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		нет	0,63
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1		нет	1,00
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах			0,58
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,45
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,71
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	нет	нет	0,71
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			0,43
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100			нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб/менее 5 жалоб/ жалоб не зарегистрировано	0/0,5/1			1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100			0,9