

**ПРОТОКОЛ № 7**  
**Общественный совет по независимой оценке качества работы**  
**(оказываемых услуг)**  
**ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда»**

27 декабря 2021 года

г. Н. Новгород

**Дата и время проведения:** 27 декабря 2021 года 10.00

**Способ проведения:** Дистанционный. Сбор информационных листов 27.12.2021 года в помещение проходной ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда»

**Место проведения:** г. Н. Новгород, пр. Ильича д. 56

**Повестка дня:**

1. Информация представителей ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда» для Общественного Совета о проделанной работе (достижениях, инновациях) в 2021 году.
  2. Оценка Учреждения по критериям и показателям независимой оценки качества работы Учреждения.
- Рассмотрение опросных листов (анкеты):
- получателей социальных услуг
  - законных представителей получателей социальных услуг
- 2.1. Анализ наполняемости сайта учреждения.
  3. Обсуждение и утверждение плана работы Общественного Совета на 2022 год
  4. Принятое решение Общественного Совета.

**Принимали участие:**

Богаткова Анна Алексеевна - мама воспитанника отделения образовательно-профессиональной реабилитации (юноши) Богаткова Максима

Джафарова Судабе Гасан кызы - мама воспитанника отделения образовательно-профессиональной реабилитации (юноши) Джафарова Азера

Иосько Наталья Ивановна - мама воспитанника отделения коррекционно-образовательной и профессиональной подготовки Иосько Марии

Фаткина Ирина Владимировна - исполнительный директор Некоммерческого партнерства «Нижегородский региональный центр социальной поддержки инвалидов «Надежда»

Картавцев Евгений Андрианович - ведущий судебный пристав Автозаводского районного отдела №2 УФССП по Нижегородской области.

Иерей Иоани Лапшин - настоятель храма-часовни во имя святого великомученика и целителя Пантелеимона.

**Представители Учреждения:**

Заместитель директора по общим вопросам

**Николаева Юлия Александровна**

Заместитель директора по социально-правовой работе

**Давыдова Елена Николаевна**

Заместитель директора по УВР

**Тягунова Галина Николаевна**

Врач-психиатр

**Шемуранова Альбина Николаевна**

**По первому вопросу Повестки дня:**

Давыдова Е.Н., Шемуранова А.Н., Тягунова Г.Н., Николаева Ю.А. представили краткую информацию для Членов Общественного Совета о деятельности учреждения в течение 2021 года.

*Заместитель директора по учебно-воспитательной работе Тягунова Галина Николаевна предоставила информацию о воспитательной и образовательной деятельности учреждения.*

Образовательный процесс в 2021 году был организован в учреждении в соответствии с Годовым планом 2020-2021 годов и Годовым планом 2021-2022 годов, программой мероприятий на летний оздоровительный период. Было проведено более 200 культурных мероприятий для обучающихся, воспитанников, включая тематические.

Ежедневно с воспитанниками проводились занятия по воспитательной программе. Учебный процесс осуществлялся в соответствии с учебными планами по адаптированным образовательным программам, программам дополнительного образования

В течение года воспитанники учреждения принимали участие в дистанционных конкурсах городского, областного и регионального значения с получением Дипломов об участии.

Воспитатели коррекционно-образовательных отделений принимали участие в различных дистанционных конкурсах, публиковали в электронном СМИ статьи и планы – конспекты занятий.

С целью усовершенствования трудового обучения по направлениям «Столяр», «Плотник», закуплено и установлено в мастерской профессиональное оборудование.

Обновлена мебель для организации образовательного процесса и социально-бытовых услуг.

Создано сообщество «ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда» в социальной сети VK <https://vk.com/public205038988>. На страничке сообщества размещается информация о проведенных мероприятиях с воспитанниками, об участии воспитанников в конкурсах и акциях разнообразной направленности

*Врач – психиатр Шемуранова Альбина Николаевна предоставила информацию об организации медицинской деятельности.*

Работа учреждения в течение 2021 года осуществлялась как в режиме превентивной изоляции до марта 2021 года и с октября по настоящее время. Сложная эпидемиологическая ситуация в Нижегородской области заставляет строгого соблюдения нормативных требований Территориального отдела Управления Роспотребнадзора и других органов исполнительной власти по недопущению распространения и предупреждения новой коронавирусной инфекции в учреждении.

Массовой заболеваемости вирусной и инфекционной этиологии в течение 2021 года в учреждении не было выявлено.

Организовано усиленное медицинское наблюдение, с 2-хразовым (утром и вечером) измерением температуры тела с использованием бесконтактных термометров. Организовано максимальное разобщение воспитанников в режимных моментах.

Проведена работа среди воспитанников и сотрудников учреждения по вакцинации против коронавирусной инфекции. Среди сотрудников процент вакцинации составил 80% от общего числа, а среди контингента старше 18 лет составил 100% от общего числа.

Проведена работа по обработке помещений учреждения специальным дезинфицирующим составом, имеющим декларацию о соответствии и рекомендуемым главным государственным санитарным врачом РФ, с привлечением специализированной организации.

Диспансеризация получателям социальных услуг в 2021 году проведена согласно плана.

*Заместитель директора по общим вопросам Николаева Юлия Александровна предоставила к сведению Общественного Совета информация о развитии учреждения и укреплению материально-технической базы учреждения.*

В 2021 году учреждение по приказу Министерства социальной политики Нижегородской области переименовано в ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда». Проведена работа по внесению изменений в имеющиеся лицензии и другие нормативно-правовые документы.

Получена лицензия на опасный производственный объект учреждения (котельная)

Проведена работа по подготовке проектно - сметной документации на капитальный ремонт объектов жизнеобеспечения учреждения.

С учетом физического износа зданий и инженерно-технических коммуникаций, обеспечивающих жизнедеятельность учреждения, регулярно проводятся ремонтные работы для поддержания их в технически исправном состоянии.

Продолжается улучшение условий по доступности окружающей среды для получателей социальных услуг: на входе установлена бегущая строка с краткой информацией о предоставляемых услугах, увеличено количество тактильных табличек, регулярно обновляется разметка для движения ПСУ по территории учреждения.

В 2021 году с учетом работы учреждения в режиме превентивной изоляции приобретено оборудование для дезинфекции и дезинфицирующие средства, а так же средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, специальные костюмы).

Во исполнение приказа министерства социальной политики Нижегородской области «О введении в учреждении режима превентивной изоляции», в целях предупреждения распространения и заноса новой коронавирусной инфекции COVID – 2019 сотрудникам, работающим в режиме превентивной изоляции проводится обследование ПЦР-RT (определение РНК коронавируса SARS-CoV-2 в мазках со слизистой оболочки носоглотки и ротоглотки методом ПЦР).

С целью подготовки организации летнего отдыха воспитанников, обучающихся проведена большая работа по структурному оздоровительно-реабилитационному подразделению «Звездный»: ремонт воздушной линии, очистка территории, начат капитальный ремонт спального корпуса.

Продолжается работа по реконструкция летних теплиц для выращивания овощей в зимних условиях.

В 2021 году проведены проверки учреждения указанными надзорными органами Госпожнадзора, Роспотребнадзора, Прокуратуры по итогам проверок нарушений в учреждении не выявлено.

01 сентября 2021 года на праздничном мероприятии, посвященном Дню знаний руководителю учреждения вручена государственная награда «Юбилейная медаль в память 800-летия Нижнего Новгорода».

*Заместитель директора по СПР Давыдова Елена Николаевна предоставила информацию о проделанной в 2021 году социально-правовой работе (оказанных услугах):*

- проводится работа с персоналом учреждения в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (повышение квалификации, переподготовка, подтверждение и присвоение первой и высшей категории специалистов, соответствие занимаемой должности).
- в связи с работой учреждения в режиме превентивной изоляции организовано дистанционное взаимодействие, общение воспитанников с родителями (родственниками, законными представителями)
- организовано участие воспитанников, достигших возраста 18 лет в голосовании выборов депутатов в Государственную Думу РФ.
- организовано онлайн-голосование сотрудников и воспитанников в формировании комфортной городской среды
- воспитанники учреждения приняли участие во всероссийской переписи населения
- регулярное обновление информации на официальном сайте учреждения, а так же на информационных стендах в учреждении.

В феврале месяце учреждение посетил советник Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка - Ладзин Максим с целью знакомства с работой учреждения, выполнения требований нормативных документов по обеспечению исполнения обязанностей опекуна, соблюдению прав и защиты законных интересов воспитанников учреждения. Советником осмотрено учреждение в целом, в том числе все коррекционно-образовательные отделения, рассмотрена документация, отражающая исполнение законности, соблюдения прав и защиты интересов воспитанников. Замечаний по работе коллектива не выявлено.

#### **Кратко о проделанной социально-правовой работе (оказанных услугах):**

По итогам деятельности организации за период 2021 г. получили образовательные, социальные услуги - 155 чел.

С целью защиты прав и законных интересов воспитанников представлялись интересы в судебных производствах в отношении 8 воспитанников.

Оказано содействие в трудоустройстве - 4 человека

Направлены дополнения и изменения в анкеты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 61 человек.

Разработаны индивидуальные планы развития и жизнеустройства в отношении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в феврале 84 человека, в августе - 61 человек

Оформлено соглашение между родителями, органом опеки и учреждением о временном пребывании ребенка в детском доме - в отношении 20 детей.

Включено в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, не имеющих жилого помещения – 8 человек, в отношении 5 человек документы находятся в работе.

Оформление ежемесячной денежной компенсации (льгот по оплате услуг ЖКХ) – 11 человек.

Оформление паспортов – 19 человек.

Перечисление алиментов на лицевые счета воспитанников – 20 человек.

Привлечены к уголовной/административной ответственности неплательщики алиментов – 1 человек.

Назначение пенсий по инвалидности, перерасчет пенсий, перевод пенсий из другого района, оформление ЕДВ, оформление выплаты детям на основании Указа Президента – 78 человек.

Содействие в освобождении от уплаты налога на имущество воспитанников – 17 человек. Получение справок о кадастровой стоимости объектов недвижимости – 17 человек.

Получены военные билеты, приписные удостоверения, постановка и снятие с учета – 21 человек.

Обеспечение ТСР в соответствии с рекомендациями ИПРА – 50 человек.

Получение справок МСЭ (при переосвидетельствовании, установлении группы инвалидности), получение индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида (инвалида) (при переосвидетельствовании, установлении группы инвалидности, актуализации ИПРА), получение знака инвалид – 39 человек.

#### **Решение:**

Принять к сведению информацию Тягуновой Г.Н., Николаевой Ю.А., Е.Н. Давыдовой, А.Н. Шемурановой.

#### **По второму вопросу Повестки дня:**

Членами Общественного Совета проведена независимая оценка качества работы учреждения в виде определения оценки по определенным критериям и показателям.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания социальных услуг на рассмотрение Общественного Совета представлены анкеты в количестве 46 штук из них: опрошенных получателей социальных услуг в количестве 43 (Сорок три) человек и опрошенных законных представителей ПСУ в количестве 3 (Три) человек.

\*\* Учитывая специфику заболевания клиентов учреждения, и установленный в учреждении режим превентивной изоляции, анкетирование проводилось с помощью специалистов (воспитателей) учреждения.

Проведен анализ наполняемости сайта. Навигация по сайту простая, понятная и удобная. Сайт «функциональный», открывается быстро, виден во всех поисковых системах.

Информация размещенная на сайте актуальная, объемная и интересная.

**Решение:**

По итогам анкетирования проведен мониторинг анкет опрошенных, рассмотрены критерии и показатели независимой оценки качества работы Учреждения. По результатам мониторинга составлена общая форма анкеты опроса получателей социальных услуг, являющаяся неотъемлемой частью настоящего Протокола. По результатам рассмотрения критериев и показателей составлена сводная форма независимой оценки качества работы Учреждения с указанием оценки качества по каждому из показателей. Данная форма является неотъемлемой частью данного Протокола.

«Единогласно»

**По третьему вопросу Повестки дня:**

На утверждение Общественного Совета представлен План работы Общественного совета по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг) ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда» на 2022 год.

**Решение:**

Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг) ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда» на 2022 год.

«Единогласно»

**Решение Общественного Совета**


Отметить результативность принимаемых мер в учреждении к качественному оказанию услуг воспитанникам, обучающимся.

Продолжить вести работу по наполнению и обновлению официального сайта учреждения, а так же мероприятий, направленных на качественное оказание социальных и образовательных услуг клиентов.

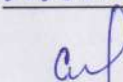
«Единогласно»

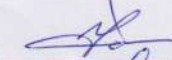
Председатель Общественного Совета  Картавец Евгений Андрианович


Члены Совета:

 Джафарова Судабе Гасан кызы

 Иосько Наталья Ивановна

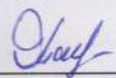
 Богаткова Анна Алексеевна

 Фатькина Ирина Владимировна


 Иерей Иоанн Лапшин

**\*Информационные листы, для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг учреждением, приняты секретарем Общественного Совета Николаевой Юлией Александровной 27 декабря 2021 года**


Представители ГБУ ССОН «Автозаводский дом для детей «Надежда»:



Тягунова Галина Николаевна



Николаева Юлия Александровна



Давыдова Елена Николаевна



Шемуранова Альбина Николаевна

Приложение  
к Протоколу №7 от 27 декабря 2021 года

СВОДНАЯ ФОРМА АНКЕТ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы  
ГБУ ССОН "Автозаводский дом для детей "Надежда"

кол-во опрошенных: 46 чел.

№	Критерий	Показатели	Удовлетворены /хорошее / доступно	Отрицательно	Примечание
1	Открытость и доступность информации об организации	02410000017 - Удовлетворенность 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?	46	0	заполняется по всем формам организаций
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Доступность оказания услуг?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0242000008 - Оценка качества благоустройства и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
3	Время ожидания предоставления услуги	0243000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*		0	Не заполняется
		0243000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		0	Не заполняется
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Оценка доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0244000002 - Оценка компетентности работников организации социального обслуживания?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000001 - Оценка качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000002 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000003 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе * наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	44	2	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000004 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	42	4	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания



5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000005 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000006 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000007 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000008 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000009 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000010 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000011 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000012 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000013 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	0	0	Не заполняется
		0245000014 - Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	46	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000015 - Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	46	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000017 - Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	46	0	заполняется по всем формам организаций

Сводная форма по критериям и показателям  
независимой оценки качества работы ГБУ ССОН "Автозаводский дом для детей "Надежда"

форма обслуживания: **стационарная**  
(нужное подчеркнуть)

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
		0241000003 – 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»	балл	(заполняется по всем формам организаций) Рейтинг организации - Приложение №1 к сводной форме	1,00
		0241000004 - соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	балл	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
		0241000005 - 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, буклетах	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
		0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00

0241000008 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организации социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	0,00
0241000010 - 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	балл	от 0 до 1 количество результативных обращений деленное на количество контрольных обращений (заполняется по всем формам организаций)	0,00
0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000012 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000013 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационном стенде в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00

0241000016 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000017 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ/46 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00
0242000001 - 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: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/частично оборудована/не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организационным полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
0242000002 - 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: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	оборудована/частично оборудована/не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организационным полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
0242000003 - 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: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудована/частично оборудована/не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организационным полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000004 - 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: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет/есть	(заполняется по организациям подстационарной и стационарной формы обслуживания)	нет - 0 есть - 1 1,00
	0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	нет/есть	(заполняется по организациям подстационарной и стационарной формы обслуживания)	нет - 0 есть - 1 1,00
	0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00
	0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)	1,00
	0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00

3	<p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>0243000001 - 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 (средни опрошенных потребителей социальных услуг)</p> <p>0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общето числа опрошенных</p>	<p>Балл</p>	<p>более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 Менее 15 мин. – 1</p> <p><b>(заполняется по организациям поустационарной и надомной формы обслуживания)</b></p> <p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p><b>(заполняется по организациям поустационарной и надомной формы обслуживания)</b></p>	<p>0,00</p>
4	<p>0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общето числа опрошенных</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников)</p> <p><b>(46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
4	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</p> <p>0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общето числа опрошенных</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников)</p> <p><b>(46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>

<p>0244000003 - 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</p>	<p>баллы</p>	<p>от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников организации (Обучение сотрудников проводится в соответствии со сроками (по окончании сроков аттестации, повышении квалификации))</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>баллы</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жильем помещением</p>	<p>баллы</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>

<p>0245000003 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1          количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(44 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000004 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1          количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(42 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000005 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, матким инвентарем</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1          количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000006 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p>	<p>Балл</p>	<p>от 0 до 1          количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ/ 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>



5  
 Удовлетворенность  
 качеством обслуживания  
 в организации

<p>0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1                  количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1                  количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1                  количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1                  количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг  <b>(46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>

<p>0245000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организации)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)</p>	<p>0,00</p>
<p>0245000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>

0245000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку))	1,00
0245000016 - количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, представленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	балл	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано-1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0245000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (46 ПСУ / 46 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00

**От максимального количества баллов (41 балла) независимая оценка качества оказания услуги в учреждении оценена в 40 баллов**