

ПРОТОКОЛ № 4
**Общественный совет по независимой оценке качества работы
(оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат»**

27 августа 2018 года

г. Н. Новгород

Дата и время проведения: 27 августа 2018 года 17.00

Место проведения: г. Н. Новгород, пр. Ильича д. 56 Пресс-центр Комплексного центра инновационных технологий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья

Повестка дня:

- Информация приглашенных представителей ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат» для Общественного Совета о проделанной работе (достижениях, инновациях) в 2018 году.
- Оценка Учреждения по критериям и показателям независимой оценки качества работы Учреждения.

Рассмотрение опросных листов (анкеты):

- клиентов;
- персонала учреждения, оказывающего услуги

3. Принятое решение Общественного Совета.

Присутствовали:

Богаткова Анна Алексеевна - мама воспитанника школьного коррекционно-образовательного отделения Богаткова Максима

Джафарова Судабе Гасан кызы - мама воспитанника дошкольно-школьного коррекционно-образовательного отделения Джадарова Азера

Иосько Наталья Ивановна - мама воспитанника дошкольно-школьного коррекционно-образовательного отделения Иосько Марии

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

Ветрова Наталья Леонидовна - главный специалист Государственного бюджетного образовательного учреждения « Дополнительное образование детей Детский юношеский центр Нижегородской области «Олимпиец»»

Картавцев Евгений Андрианович - заместитель начальника, заместитель старшего судебного пристава Автозаводского районного отдела №2 УФССП по Нижегородской области.

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

Приглашены:

Заместитель директора по УВР ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»

Череданова Екатерина Александровна

Заместитель директора по социально-правовой работе ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат»

Давыдова Елена Николаевна

По первому вопросу Повестки дня:

Выступали Костюнина С.В., Давыдова Е.Н. с краткой информацией о деятельности учреждения для Членов Общественного Совета

Заместителем директора по социальнно-правовой работе Давыдовой Е.Н. представлена к сведению Общественного Совета информация о развитии учреждения и укреплению материально-технической базы учреждения:

- начата работа по реконструкции газовой котельной (приобретено дорогостоящее оборудование) с целью беспребойного обеспечения учреждения горячим водоснабжением и тепловой энергией;
- проведение капитального и текущего ремонта на объектах инженерной инфраструктуры, обеспечивающих жизнедеятельность учреждения.
- выполнено мероприятие по организации доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении: в помещениях установлено видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушениями функции слуха и зрения
- организовано сопровождение совершеннолетних воспитанников на выборы Президента Российской Федерации
- проведена работа по повышению квалификации младшего медицинского персонала
- соблюдении требований Госпожнадзора и Роспотребнадзора

Заместителем директора по УВР дана информация об инновационных технологиях реализуемых в деятельности учреждения по предоставлению социальных и образовательных услуг:

- введен в эксплуатацию Ресурсный центр личностно-профессионального сопровождения лиц с ОВЗ (экспериментальная площадка), социальная (учебная) квартира с целью реализации мероприятий пилотного проекта «Самостоятельное проживание выпускников домов-интернатов для умственно – отсталых детей системы социальной защиты населения (сопровождаемое проживание) и учебно-производственные мастерские;
- проведение на базе учреждения областных соревнований среди граждан, проживающих в государственных стационарных учреждениях сихоневрологического профиля системы социальной защиты населения Нижегородской области.
- участие детей инвалидов в выездных досуговых мероприятиях
- аттестация педагогического персонала учреждения на высшую и первую категорию.
- участие учреждения в восьмой всероссийской выставке-форуме «Вместе – ради детей! Вместе с семьей!» г. Мурманск

Решение:

Принять к сведению информацию Е.А. Чередановой, Е.Н. Давыдовой

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 опрошенных получателей социальных услуг в количестве 20 штук.

** Учитывая специфику заболевания клиентов учреждения, анкетирование проводилось специалистами учреждения в присутствии членов Общественного Совета.

Решение:

На заседании Совета 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.

Решение Общественного Совета

Отметить результативность принимаемых мер учреждением по улучшению качества деятельности на основе результатов независимой оценки качества.

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

Председатель Общественного Совета
Члены Совета:

РД
Борис
Митоевч
Олег
Ветрова
Н

Дмитарова С.Т.
Богаткова А.А
Посеко Н.И.
Киреевцев Е.А.
Ветрова И.Н
члены Совета

**Сводная форма по критериям и показателям
независимой оценки качества работы ГБУ "Автозаводский детский дом - интернат"
форма обслуживания:**

стационарная
(нужно подчеркнуть)

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
	024100003 – 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	от 0 до 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
	024100004 - 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»			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 организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	0,00

Открытость и доступность информации об организации	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	балил	от 0 до 1 количество результативных обращений деленное на количество контрольных обращений (заполняется по всем формам организаций)
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	1,00 (заполняется по всем формам организаций)
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	1,00 (заполняется по всем формам организаций)
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	1,00 (заполняется по всем формам организаций)

0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стенах в организациях социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 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)	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 1,00
баллы	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)		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/не	оборудована/частично оборудована/ (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)	0,50
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/не	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустанционарной 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/не	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	024200004 - 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 – 0 есть – 1 (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)
	024200005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организацией социального обслуживания	нет/есть	нет – 0 есть – 1 (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)
	024200006 - 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 (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)

0242000007	- укомплектованность организаций 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 помещений организаций 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 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

3 Время ожидания предоставления услуги	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 (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	балл	более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)
	0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, ожидающих дольше установленного срока деленного на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)

4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	024400001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)
	024400002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)

024400003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляющей в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)
024500001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)

	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p>1,00</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	
0245000002	<p>- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жильем помещением</p> <p>балл</p>	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p>1,00</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>

0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

024500006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
024500007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустанционарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	024500008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку, деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
	024500009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования		от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку, деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

02450000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1,00
02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	0,00

02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	(заполняется по всем формам организаций)
02450000015 - 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	(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)
02450000016 - 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)	балл	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано-1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00

02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p>(заполняется по всем формам организаций)</p> <p>1,00</p>

Приложение
к Протоколу №4 от 27 августа 2018 года

АНКЕТА КЛИЕНТА

по критериям и показателям независимой оценки качества работы
 ГБУ "Автозаводский детский дом - интернат"

кол-во опрошенных: 20 чел.

№	Критерий	Показатели	да	нет	Примечание
1	Открытость и доступность информации об организации	0241000017 - Удовлетворены 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?	20	0	заполняется по всем формам организаций
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	024200006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		024200008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
3	Время ожидания предоставления услуги	024300001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*			указать точно время в минутах; заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания
		024300002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?	0	0	заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	024400001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		024400002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		024500001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		024500002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		024500003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	0	0	заполняется по организациям надомной формы обслуживания
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	20	0	заполняется по всем формам организаций
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	20	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	20	0	заполняется по всем формам организаций

* в сводной анкете указывается среднее время ожидания

(суммарное время ожидания опрошенных получателей услуг деленное на количество опрошенных получателей)