

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3**  
**Общественного совета**  
**по независимой оценке качества услуг, предоставляемых**  
**ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»**

30 сентября 2019 г.  
16 часов

Место проведения: ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» (р.п. Бутурлино, ул. Ленина, д. 38)

**Присутствовали:**

Точилина Татьяна Петровна	председатель Совета ветеранов Бутурлинского района председатель Общественного совета
Симагина Ирина Евгеньевна	специалист по социальной работе секретарь Общественного совета
Витушкина Валентина Александровна	председатель Общества инвалидов Бутурлинского района
Сомова Ольга Геннадьевна	заведующий отделом обслуживания МКУК Бутурлинская МЦБС

**Приглашенные:**

Полякова Наталья Васильевна	директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»
-----------------------------	---

**Повестка заседания:**

- I. Итоги анкетирования получателей социальных услуг.
- II. Независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.
- III. Участие в областном конкурсе фоторабот «Мир глазами ветерана».
- IV. Реализация плана мероприятий в рамках празднования 90-летия Бутурлинского района.

На заседании Общественного совета присутствуют 3 члена Общественного совета из 5, кворум имеется.

I. Итоги анкетирования граждан - получателей социальных услуг.

**Слушали:**

Сомову О.Г. – ознакомила присутствующих с результатами анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг. В анкетировании приняли участие 32 человека - граждане пожилого возраста и инвалиды, находящиеся на социальном обслуживании на дому (приложение № 1 к настоящему протоколу).

По результатам анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе учреждения, удовлетворены условиями и качеством предоставления социальных услуг, компетентностью, вежливостью и доброжелательностью персонала при оказании услуг, периодичностью прихода социальных работников, оперативностью решения вопросов, а также готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг. За период с 09.01.2019 г. по 30.09.2019 г. контрольных звонков в учреждение не поступало.

Принятое решение: результаты опроса вынести на открытое голосование для утверждения.

**Голосовали:** «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:** Дать по результатам анкетирования положительную оценку качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

II. Независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

**Слушали:**

Точилину Т.П. Она сказала, что все члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещённой на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; с информацией, размещённой на информационных стендах в здании учреждения и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Отметила, что информация на стендах учреждения обновляется, записей в Книге обращений в 2019 году не было.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Рейтинг учреждения составил – 37,71 баллов (приложение № 2 к настоящему протоколу).

Принятое решение: результаты независимой оценки качества работы учреждения вынести на открытое голосование для утверждения.

**Голосовали:** «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:** Дать по результатам независимой оценки качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области, положительную оценку качества работы учреждения и предоставляемых социальных услуг.

III. Участие в областном конкурсе фоторабот «Мир глазами ветерана».

**Слушали:**

Директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» Полякову Н.В. Она довела до сведения присутствующих, что в период с 02 по 25 сентября учреждение проводило работу по приему и обработке фоторабот и анкет для участия в областном конкурсе фоторабот «Мир глазами ветерана». Участие в конкурсе приняли 32 гражданина пожилого возраста и инвалидов, из них 24 человека находятся на социальном обслуживании. На заседании конкурсной комиссии было решено представить 16 лучших работ для областной выставки в государственном казенном учреждении «Нижегородский областной Дом ветеранов». Также Полякова Н.В. информировала членов Общественного совета о том, что ежегодно увеличивается количество участников фотоконкурса «Мир глазами ветерана».

Принятое решение: выступление директора учреждения Поляковой Н.В. об участии в областном конкурсе фоторабот «Мир глазами ветерана» принять к сведению.

**Голосовали:** «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:**

3.1. Принять к сведению доклад Поляковой Н.В. об участии в областном конкурсе фоторабот «Мир глазами ветерана».

3.2. Организовать в учреждении выставку фоторабот, не отобранных для областной выставки.

IV. Реализация плана мероприятий в рамках празднования 90-летия Бутурлинского района.

**Слушали:**

Директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» Полякову Н.В. Она довела до присутствующих информацию об участии учреждения в мероприятиях в рамках празднования 90-летия Бутурлинского района. Учреждением были реализованы мероприятия: оформлена цветочная клумба с юбилейной датой Бутурлинского района, организована фотовыставка «Как молоды мы были» из фотографий обслуживаемых граждан в молодом возрасте, проведены турнир по настольным играм для граждан пожилого возраста и инвалидов на базе МБУ ДО «Детско-юношеский центр «Бутурлинец» и игра «Поле чудес на тему «Край родной» для работников социальной сферы. Также работники учреждения приняли активное участие в праздновании 90-летия Бутурлинского района 14.09.2019 года. Далее Полякова Н.В. отметила, что за участие в конкурсе по благоустройству рабочего поселка в номинации «Жить чисто и красиво!», учреждение награждено Благодарственным письмом администрации р.п. Бутурлино и памятным подарком.

Принятое решение: выступление директора учреждения Поляковой Н.В. о реализации плана мероприятий в рамках празднования 90-летия Бутурлинского района принять к сведению.

**Голосовали:** «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:** Принять к сведению выступление директора учреждения Поляковой Н.В. о реализации плана мероприятий в рамках празднования 90-летия Бутурлинского района.

Председатель Общественного совета

Точилина Точилина Т.П.

Секретарь Общественного совета

Симагина Симагина И.Е.



Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценки  
качества предоставления социальных услуг  
и работы ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»  
по итогам анкетирования получателей социальных услуг

Таблица 1. Распределение респондентов по категориям

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Пенсионеры	8	25
Ветераны труда	13	41
Ветераны ВОВ	2	6
Инвалиды	8	25
Другие	1	3
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в учреждение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Впервые	11	34
Повторно	21	66
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе  
учреждения и порядке предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Хорошо информирован (а)	21	66
Достаточно информирован (а)	11	34
Не информирован (а)	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и  
доступностью информации о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке  
предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	27	84
В целом да	5	16
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Таблица 5. Удовлетворенность респондентов условиями беспрепятственного доступа к объектам и услугам**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворен(а) полностью	27	84
В целом удовлетворен(а)	5	16
Условия не удовлетворяют	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 6. Удовлетворенность респондентов благоустройством территории и содержанием помещений учреждения**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Хорошее	31	97
Удовлетворительное	1	3
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Менее 15 минут	24	75
От 15 до 30 минут	8	25
Более 30 минут	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 8. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением услуг**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
До 1 месяца 15 дней	32	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 9. Оценка респондентами доброжелательности, вежливости и внимательности персонала**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да, всегда в любой ситуации	30	94
В целом да	2	6
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 10. Оценка респондентами компетентности персонала  
(профессиональной грамотности)**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Да	32	100
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством предоставления  
социально-медицинских и социально-бытовых услуг на дому, срочной  
социальной помощи, социально-консультативной помощи**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Удовлетворяет полностью	30	94
В целом удовлетворяет	2	6
Качество не удовлетворяет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 12. Удовлетворённость респондентов наличием оборудования при  
предоставлении услуг**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Да	27	84
В целом да	5	16
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 13. Удовлетворённость респондентов наличием и качеством мебели при  
предоставлении социальных услуг**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Да	28	88
В целом да	4	12
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 14. Удовлетворённость респондентов условиями предоставления  
парикмахерских услуг**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Да	32	100
Нет (не пользовались)	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 15. Удовлетворённость респондентов условиями хранения личных вещей**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворен(а)	30	94
Нет	2	6
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 16. Удовлетворённость респондентов порядком оплаты социальных услуг**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	32	100
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 17. Удовлетворённость респондентов конфиденциальностью информации личного характера при оказании социальных услуг**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	32	100
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 18. Удовлетворённость респондентов периодичностью прихода социальных работников на дом**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	31	97
В целом да	1	3
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100

**Таблица 19. Оценка респондентами оперативности решения вопросов**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	28	88
В целом да	4	12
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	32	100



**Таблица 20. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Удовлетворяет полностью	29	91
В целом удовлетворяет	3	9
Не удовлетворяет	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Таблица 21. Рекомендации респондентами получения услуг в учреждении**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (%)</b>
Да	32	100
Нет	0	0
Пока не знаю	1	5
<b>ИТОГО</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг:**

---

---

---

---

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Центр социального  
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Бутурлинского района»  
(ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»)**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
1.	Открытость и доступность информации об 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	от 0 до 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
		0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да – 1 нет – 0 <b>(заполняется по всем формам)</b>	1 балл

			<b>организаций)</b>	
	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	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 звонков деленное на количество контрольных звонков <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
	0241000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в	отсутствует/ представлена частично/	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5	1 балл

		сети «Интернет»	представлена в полном объеме	в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	
		02410000017 - 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 (заполняется по всем формам организаций)	1 балл
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	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 организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	0,5 балла
		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 организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	0,5 балла
		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 организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1 балл



		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	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0 баллов
		0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	нет/есть	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
		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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,84 баллов
		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	1 балл

				получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	
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 0 чел. от 15 до 30 мин. – 0,5 8 чел. менее 15 мин. – 1 24 чел. (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	0,87 баллов
		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, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	1 балл
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - 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)	1 балл
		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное	1 балл

				на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	
		0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживающей 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000001 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1 балл
		0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	Учреждение не имеет жилых помещений
		0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших	1 балл



	наличием оборудования для предоставления социальных услуг		положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
	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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	Учреждение не предоставляет услуги питания
	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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
	0245000006 - 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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл




			<b>обслуживания)</b>	
	0245000007 - 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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
	0245000008 - 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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
	0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1 балл
	0245000010 - 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	1 балл

			получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	
	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)	1 балл
	02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	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)	Учреждение не предоставляет услуги проживания
	02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)	1 балл
	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	1 балл

				(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)	1 балл
	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 балл
	02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, 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 всем формам организаций)	1 балл

Итого 37,71 баллов

Председатель Общественного совета



Т.П. Гочилина