

по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания

оставшимся без попечения родителей, № 6»

Эксперт: Платова Ирина Георгиевна, директор ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей №5»

Пояснения:

1. Методика оценки по индикатору используется только к тем индикаторам, для которых не предусмотрены пояснения в форме экспертного заключения:

0,8 – 1,0 балл / 75% -100% – **высокий уровень** (качество деятельности *полностью обеспечено* необходимыми и достаточными условиями и ресурсами, реализацией в полном объёме, актуальным и регулярным совершенствованием, удовлетворённостью участников отношений);

0,6 – 0,7 баллов/55- 74% - **выше среднего уровня** (качество деятельности в целом обеспечено необходимыми и достаточными условиями и ресурсами, реализацией в полном объёме, актуальным и регулярным совершенствованием, удовлетворённостью участников отношений);

0,4 – 0,5 баллов/35- 54% - **средний уровень** (качество деятельности *частично обеспечено* необходимыми и достаточными условиями и ресурсами, реализацией в полном объёме, актуальным и регулярным совершенствованием, удовлетворённостью участников отношений);

0,2 – 0,3 баллов/15- 34% - **ниже среднего уровня** (качество деятельности *слабо обеспечено* необходимыми и достаточными условиями и ресурсами, реализацией в полном объёме, актуальным и регулярным совершенствованием, удовлетворённостью участников отношений);

0,0 – 0,1 баллов /0 - 14% – **низкий уровень** (качество деятельности *не обеспечено* необходимыми и достаточными условиями и ресурсами, реализацией в полном объёме, актуальным и регулярным совершенствованием, удовлетворённостью участников отношений).

2. Для каждого показателя в форме экспертного заключения описывается не менее 3 точек роста.

3. В выводах по итогам экспертизы отмечаются наивысшие достижения деятельности организации по оказанию услуг, в рекомендациях - обобщенные точки роста.

№ п/п	Показатели	Единица измерени я (характе- ристика) показател я	Значение показателя в баллах	Фактическое значение в баллах			Точки роста
				стаци онар	полус тацио нар	надом ное обслу живан ие	
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
	Федеральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): (по результатам самообследования организации).		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3,0	3,0	0,0	1.Необходимо продолжать работу по систематическому обновлению и распространению информации о деятельности организации, порядке предоставления социальных услуг, формах социального обслуживания и спектре предоставляемых услуг. 2.Важно своевременно размещать и обновлять информацию о деятельности организации на официальном сайте, сайтах Учредителя, партнеров. 3.Значимо расширять информационную доступность об организации путем размещения информации на стендах, распространения буклетов, брошюр.
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	1,0	1,0	0,0	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (сайт и форма самообследования)	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	1,0	1,0	0,0	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах (изучение материалов в организации и форма	да/нет	1/0	1,0	1,0	0,0	

	самообследования)						
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0	0,0	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (сайт и форма самообследования)</i>	да/нет	1/0	1,0	1,0	0,0	Важно информировать получателей услуг о наличии версии на официальном сайте организации в сети «Интернет» для граждан, имеющих отклонения по зрению.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
3.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (изучение материалов в организации и форма самообследования)</i>		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	2,0	2,0	0,0	1.Необходимо рекламировать информацию о порядке и условиях для оказания услуг в учреждении путем распространения информационных листов, буклетов. 2.Важно активнее использовать электронные ресурсы для взаимодействия с получателями услуг и партнерами.
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,0	1,0	0,0	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
4.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (проведение контрольных звонков и изучение материалов в организации)</i>		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,0	1,0	0,0	1.Необходимо продолжать работу по информированию получателей социальных услуг о порядке обращения и возможности получения обратной связи на сайте учреждения. 2.Важно поддерживать достигнутый уровень компетентности и доброжелательности работников при ответах на телефонные звонки. 3. Ценно оперативно реагировать на обращения граждан по вопросам социального обслуживания, что значительно повысит удовлетворенность получателей услуг.
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	1,0	0,0	

5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3,0	3,0	0,0	1.Важно учитывать отзывы и предложения получателей социальных услуг, сотрудников организации, партнёров с целью повышения качества предоставления услуг. 2.Важно размещать отзывы и предложения получателей социальных услуг, организаций-партнеров официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания 3.Ценно продолжить обучение получателей и сотрудников работе с электронными ресурсами на базе учреждения и дистанционно.
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0	1,0	0,0	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0	1,0	0,0	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0	0,0	
6.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	3,0	3,0	0,0	1.Важно разработать и разместить на официальном сайте учреждения регламент реагирования на запросы получателей социальных услуг. 2.Необходимо продолжить работу по систематическому обновлению и распространению информации о порядке и спектре предоставляемых услуг на информационных стендах в учреждениях социального обслуживания и в организациях-партнерах.
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0	1,0	0,0	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представ	0/0,5/1	1,0	1,0	0,0	

		лена частичн о/ представ лена в полном объеме					
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутств ует/ представ лена частичн о/ представ лена в полном объеме	0/0,5/1	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0	0,0	
7.	<i>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 (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,8	0,0	1.Важно своевременно пополнять информацию об учреждении, о текущей практической деятельности учреждения, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, контролируя ее актуальность. 2. Актуально периодически проводить анкетирование получателей социальных услуг с целью выявления уровня удовлетворенности полнотой и доступностью информации об организации.
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	0,8	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:				14,9	13,8	0,0	
Региональные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*							
8.	<i>Эффективность внутренней информационной системы (форма самообследования, сайт и изучение материалов в организации)</i>		Максимальное значение 6 баллов (сумма значений показателей 8.1 - 8.6)	4,9	4,9	0,0	1.Необходимо продолжить размещение учредительных документов и локальных актов на официальном сайте и информационных ресурсах организации в установленные сроки. 2.Важно повышать уровень компетентности работников, использующих информационно-телекоммуникационные сети в своей работе. 3.Необходимо продолжить разработку и утверждение
8.1.	Доля обновленных структурных единиц информационной системы организации за	%	от 0 до 1 балла; значение	1,0	1,0	0,0	

	последние 3 года		показателя (в %), деленное на 100				паспортов оказываемых социальных услуг в соответствии с современными требованиями.
8.2.	Доля специалистов, использующих информационно – телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9	0,0	
8.3.	Доля учредительных документов и локальных актов, переведенных в электронный документооборот организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,1	0,1	0,0	
8.4.	Доля учредительных документов и локальных актов, нашедших отражение в информационном пространстве организации от их общего количества (сайт, стенды, буклеты и др.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9	0,0	
8.5.	Доля электронных ресурсов, представленных в свободном доступе в сети Интернет, к общему количеству созданных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
8.6.	Доля созданных информационных материалов для получателей услуг к общему количеству информации об организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				4,9	4,9	0,0	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				19,8	18,7	0,0	
Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
	Федеральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	<i>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в</i>		Максимальное значение 4 балла	2,0	2,0	0,0	1.Необходимо улучшить доступность входных зон и прилегающей территории для маломобильных групп

	<i>том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		(сумма значений показателей 1.1-1.4)				населения с целью обеспечения безбарьерной среды для людей с инвалидностью. 2. Важно создать комфортные условия для людей с ограничениями по слуху и зрению путем приобретения видео, аудио информаторов, тактильного оборудования. 3. Важно продолжить оснащение организации оборудованием санитарно-гигиенических комнат в соответствии с современными технологиями и требованиями.
1.1.	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	1/0,5/0	0,0	0,0	не замеряется	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны / не доступны	1/0,5/0	0,5	0,5	не замеряется	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно /не доступно	1/0,5/0	0,5	0,5	не замеряется	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1,0	1,0	не замеряется	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	Значимо поддерживать доступность входных зон и прилегающей территории для маломобильных групп населения с целью обеспечения безбарьерной среды для людей с инвалидностью.

Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	(есть/нет)	1/0	1,0	1,0	не замеряется	Важно использовать оборудованные помещения в полном объеме для предоставления качественных социальных услуг.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	Важно поддерживать укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг на достигнутом уровне.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	не замеряется	Необходимо обеспечивать благоустройство помещений и территории необходимым оборудованием для повышения качества и расширения спектра предоставляемых услуг.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:				6,0	6,0	0,0	
Региональные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения							
6.	<i>Современность материально-технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 6.1-6.2)	2,0	2,0	0,0	1.Важно продолжать создавать условия для максимальной реализации потребностей получателей социальных услуг. 2.Необходимо обновлять оборудование для оснащения помещений с учетом современных требований для обеспечения индивидуальных потребностей получателей социальных услуг.
6.1.	Доля оборудования, соответствующего современным требованиям (% к общему	%	от 0 до 1 балла; значение	1,0	1,0	0,0	

	количеству оборудования)		показателя (в %), деленное на 100				
6.2.	Доля помещений и /или территорий, используемых для реализации деятельности, которые соответствуют современным требованиям	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
7.	<i>Эффективность материально – технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 7.1-7.2)	2,0	2,0	0,0	1.Ценно развивать материально-техническую базу путем привлечения к совместной деятельности организаций-партнеров.
7.1.	Доля использования имеющихся помещений и территорий при реализации деятельности организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
7.2.	Доля использования имеющегося оборудования при реализации деятельности организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
8.	<i>Востребованность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 8.1-8.3)	2,7	2,7	0,0	1.Важно периодически проводить мониторинг востребованности спектра предоставляемых услуг. 2.Необходимо продолжить работу по систематическому обновлению и распространению информации о порядке и спектре предоставляемых услуг на информационных стендах в учреждениях социального обслуживания и в организациях-партнерах.
8.1.	Доля услуг, предоставляемых организацией, которые соответствуют запросам получателей.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
8.2.	Доля активно используемых получателями услуг по отношению ко всему перечню услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	0,7	0,7	0,0	

			(в %), деленное на 100				
8.3.	Доля получателей, пользующихся услугами организации, от установленного нормативами или заданием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,7	2,7	0,0	
9.	<i>Адресность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 9.1-9.5)	2,6	2,6	0,0	1. Актуально разработать программу по обеспечению индивидуального сопровождения получателей социальных услуг с целью продуктивности деятельности специалистов, отвечающих за данное направление работы учреждения. 2. Необходимо ориентироваться на индивидуальные запросы получателей социальных услуг, своевременно корректировать перечень предоставляемых услуг.
9.1.	Доля услуг, предоставляемых организацией, которые соответствуют индивидуальной нуждемости получателя.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
9.2.	Доля получателей, пользующихся комплексом необходимых социальных услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
9.3.	Доля получателей услуг, чьи индивидуальные особые потребности учтены, к общему числу получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
9.4.	Доля удовлетворенных индивидуальных особых потребностей получателей услуг к общему числу их индивидуальных особых потребностей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
9.5.	Доля работников, обеспечивающих индивидуальное сопровождение получателей услуг от общего количества работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	

10.	Продуктивность процесса предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 10.1-10.3)	2,2	2,2	0,0	1.Необходимо продолжить работу по созданию паспортов социальных услуг. 2.Ценно развивать актуальность услуг путем улучшения условий предоставления и установления приемлемых сроков реализации.
10.1	Доля услуг, имеющих актуальное описание их полного цикла осуществления	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,0	
10.2	Доля услуг, реализованных в полном объеме	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
10.3	Доля услуг, процесс предоставления которых соответствует всем критериям качества (по услугам, представленным к экспертизе): до 30% - 0,3 балла, 31-60 % - 0,6 балла 61 - 100% - 1,0 балл	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,2	2,2	0,0	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				16,9	16,9	0,0	
Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги							
Федеральные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги							
1.	Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	не замер яется	1,0	0,0	Важно поддерживать достигнутый уровень своевременности предоставления услуги.
Итого значение по показателю в баллах:					1,0	0,0	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных	более 30 минут от 15 до 30 минут	0 0,5 1	не замер яется	1,0	0,0	1.Значимо поддерживать условия приема граждан специалистами Учреждения, своевременно реагировать на отзывы с целью улучшения качества предоставляемых услуг.

	услуг) (анкетирование получателей услуг)	менее 15 минут					
Итого значение по показателю в баллах:					1,0	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:					2,0	0,0	
Региональные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги *							
3.	Актуальность предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 3.1-3.3)	2,0	2,0	0,0	1.Необходимо актуализировать социальные услуги, требующие индивидуального подхода для более качественного и многопланового предоставления услуг в соответствии с современными требованиями общества. 2. Необходимо максимально приблизить оказание услуг к месту проживания получателей, рассмотрев возможность открытия стационарного отделения на территории Медвежьегорского района.
3.1.	Доля предоставляемых социальных услуг, очередь на получение которых сведена до минимума	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
3.2.	Доля предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
3.3.	Доля предоставляемых социальных услуг, которые приближены к месту проживания получателя	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				2,0	4,0	0,0	
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.							
Федеральные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	1.Ценно поддерживать уровень понимания работниками значимости проявления доброжелательности, вежливости и внимательности работников по отношению к получателям социальных услуг. 2.Значимо продолжить сбор информации посредством

							своевременного реагирования на предложения получателям социальных услуг путем обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	1.Важно поддерживать активность работы сотрудников в команде и выстраивать гармоничные отношения с получателями услуг и партнерами.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
3.	<i>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 (форма самообследования организации)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6	0,0	1.Важно продолжать развивать систему повышения квалификации работников учреждения, привлекать специалистов к участию в проектной деятельности для повышения уровня компетенций специалистов, внедрения новых технологий, форм и методов социального обслуживания.
Итого значение по показателю в баллах:				0,6	0,6	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:				2,6	2,6	0,0	
Региональные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*							
4.	<i>Образовательный потенциал коллектива работников (форма самообследования организации)</i>	%	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 4.1-4.3)	1,7	1,7	0,0	1.Необходимо создать условия и поддерживать стремление работников повысить свои компетенции. 2.Важно использовать в полном объеме профессиональный уровень специалистов, имеющих специальное образование (получение профессиональной переподготовки).
4.1.	Доля работников, имеющих высшее профессиональное образование (% от общего количества работников).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6	0,0	
4.2.	Доля работников, имеющих уровень образования, соответствующий реализуемой профессиональной деятельности (% от общего количества работников).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	1,0	1,0	0,0	

			100				
4.2.	Доля работников, повышающих образовательный уровень (% от общего количества работников, для кого необходимо повышение образовательного уровня).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,1	0,1	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				1,7	1,7	0,0	
5.	<i>Профессиональный потенциал коллектива работников</i>	%	Максимальное значение 7 баллов (сумма значений показателей 5.1-5.7)	3,4	3,4	0,0	1. Необходимо для участия в разработке инновационных технологий привлекать как можно больше работников организации. 2.Ценно проявлять универсальные навыки работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности. 3.Ценно развивать психолого-педагогические компетенции с целью поддержания родственных контактов получателей социальных услуг, расширять спектр услуг по преодолению асоциальных наклонностей и зависимостей.
5.1.	Доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности по результатам самооценки (<i>анкетирование работников</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,85	0,85	0,0	
5.2.	Доля проявленности навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности по результатам самооценки (<i>анкетирование работников</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,0	
5.3.	Доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности по результатам самооценки (<i>анкетирование работников</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,75	0,75	0,0	
5.4.	Доля специалистов, имеющих коллективный опыт участия в разработке авторских инновационных методических материалов осуществления деятельности и оказания услуг (% от общего количества специалистов). (<i>форма самообследования организации</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
5.5.	Доля специалистов, имеющих коллективный опыт участия в проектной деятельности. (% от общего количества специалистов). (<i>форма самообследования организации</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,1	0,1	0,0	
5.6.	Доля специалистов, участвующих в распространении опыта организации в		от 0 до 4 баллов; значение			0,0	

	событиях: - <i>муниципального уровня</i> - <i>регионального уровня</i> - <i>федерального уровня</i> - <i>международного уровня</i> к общему количеству специалистов <i>(форма самообследования организации)</i>	% % % %	показателя (в %), деленное на 100	0,5 0,5	0,5 0,5		
5.7.	Доля сотрудников, имеющих опыт профессионального и/или общественного эксперта <i>(форма самообследования организации)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				3,4	3,4	0,0	
6.	<i>Командный потенциал коллектива работников</i>	%	Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 6.1- 6.4)	1,5	1,5	0,0	1.Важно найти баланс между работой и жизнью работников организации, увидеть то большее, ради чего стоит выкладываться, что заставляет сотрудников гореть работой, любить то, чем они занимаются. 2.Необходимо найти причины низкого показателя доли работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе (10% работников и более), от общего числа отмеченных участниками опроса по результатам самооценки на таком уровне и разработать план мероприятий для его повышения до уровня выше 0,5 балла. 3.Ценно сохранить качество профессионализма коллектива на достигнутом уровне. 4.Необходимо активно привлекать к принятию управленческих решений получателей услуг, экспертов и общественные организации
6.1.	Доля работников от общего числа работников, стаж работы которых в данной организации более 5 лет <i>(форма самообследования организации)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,0	
6.2.	Доля работников от общего числа работников, возраст которых до 30 лет <i>(форма самообследования организации)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,0	
6.3.	Доля работников, удовлетворенных качеством профессионализма коллектива в полной мере, по результатам самооценки <i>(анкетирование работников)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9	0,0	
6.4.	Доля работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе (10% работников и более), от общего числа отмеченных участниками опроса по результатам самооценки <i>(анкетирование работников)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				1,5	1,5	0,0	
Всего значение по критерию в баллах				9,2	9,2	0,0	

с учетом региональных показателей:							
Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.							
Федеральные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	1,0	0,0	1.Важно проводить мониторинг, оценивающий изменение качества жизни получателей услуг с целью планирования комплекса мероприятий, влияющих на позитивный настрой получателей и их стремление к улучшению качества жизни их семей.
Итого значение по показателю в баллах:				0,7	1,0	0,0	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (анкетирование получателей услуг)	%	среднеарифметическая величина значений показателя 2.1-2.13 в баллах	0,9	0,6	0,0	1.Необходимо улучшать условия предоставления услуг, предусматривая индивидуальные возможности получателей, их предложения. 2.Значимо своевременно реагировать на информационные запросы получателей услуг с целью оперативного решения их вопросов и индивидуальных потребностей.
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,0	0,7	не замеряется	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,8	не замеряется	
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	3,4	0,0	не замеряется	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,8	не замеряется	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,5	не замеряется	
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,8	не замеряется	

2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,8	не замер яется	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	не замер яется	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	не замер яется	не замер яется	0,0	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,6	не замер яется	
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	не замер яется	не замер яется	0,0	
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	0,6	0,0	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	1,0	не замер яется	1.Важно продолжить организацию групповых мероприятий, создающих атмосферу коллективного творчества и взаимопонимания.
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	1,0	0,0	

4.	<i>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): (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	1,0	1,0	0,0	1.Значимо продолжить работу по оперативному реагированию на обращение граждан по вопросам социального обслуживания, что в свою очередь поможет предотвратить появление жалоб и повысит качество предоставляемых услуг. 2.Важно продолжить работу по информированию получателей социальных услуг о возможности получения обратной связи на официальном сайте учреждения.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	1.Ценно поддерживать достигнутый уровень востребованности и удовлетворенности получателей предоставляемыми услугами.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:				4,5	5,3	0,0	
Региональные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
6.	<i>Продуктивность оказания услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 15 баллов (сумма значений показателей 6.1- 6.15)	11,7	10,9	0,0	1.Важно изучать и использовать потенциал организации с привлечением всех заинтересованных сторон (получатели, сотрудники, партнеры). 2.Необходимо расширять партнерское сотрудничество путем осуществления открытости организации, способности к сотворчеству и сотрудничеству. 3. Актуально инициировать новаторские идеи и ресурсы партнеров, сотрудников, получателей к разработке и реализации совместных мероприятий.
6.1.	Доля получателей услуг, подтверждающих участие в программе сопровождения в полном объеме и достигших высоких качественных результатов социальной реабилитации, от общего количества получателей услуг (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,9	0,0	
6.2.	Доля получателей услуг, в том числе с инвалидностью/ОВЗ, для которых в организации созданы условия для успешной реализации образовательного потенциала в соответствии с их индивидуальными возможностями, от общего количества получателей (анкетирование получателей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	

	услуг)						
6.3.	Доля получателей услуг, подтверждающих, что при оказании услуг их индивидуальные потребности учтены в полной мере, от общего количества получателей услуг (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,9	0,0	
6.4.	Доля получателей услуг, подтверждающих наличие возможностей в организации для постоянного поддержания родственных контактов, от общего количества получателей услуг (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,0	
	<i>1 раз в неделю</i>		1 балл	0,7	0,7	0,0	
	<i>2 раза в месяц</i>		0,75 балла				
	<i>1 раз в месяц</i>		0,5 балла				
	<i>1 раз в 2 месяца</i>		0,25 баллов				
	<i>реже 1 раза в 2 месяца</i>		0,0 балла				
6.5.	Доля получателей услуг, возвращенных (переданных) на проживание (воспитание) в семью в формах, установленных семейным законодательством Российской Федерации, от общего количества получателей услуг, в период: (форма самообследования)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	не замечается	0,0	
	<i>до 6 месяцев</i>		1 балл	0,9		0,0	
	<i>от 6 мес. до 1 года</i>		0,75 балла				
	<i>от 1 года до 2 лет</i>		0,5 балла				
	<i>от 2 лет до 3 лет</i>		0,25 балла				
	<i>больше 3 лет</i>		0,0 баллов				
6.6.	Доля получателей услуг, имеющих асоциальные наклонности и зависимости (алко- и наркозависимость, курение, склонность к бродяжничеству и др.), которым предоставлены специализированные услуги, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия, по снижению уровня зависимости, от общего количества получателей, имеющих асоциальные наклонности (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,0	
6.7.	Доля получателей услуг, преодолевших асоциальные наклонности и зависимости	%	от 0 до 1 балла; значение	0,7	0,6	0,0	

	(алко - и наркозависимость, курение, склонность к бродяжничеству) благодаря оказанным услугам, от общего количества получателей услуг, имеющих асоциальные наклонности (анкетирование получателей)		показателя (в %), деленное на 100				
6.8.	Доля получателей услуг, повысивших социальные компетентности по восстановлению родовых связей/жизнеустройству в замещающую семью, от общего количества получателей услуг (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6	0,0	
6.9.	Доля получателей услуг, восстановивших родовые связи/получивших статус замещающей семьи, продолжающих являться получателями услуг по повышению социальных компетенций в организации социального обслуживания, от общего количества получателей услуг, проживающих на территории муниципального образования, где осуществляет свою деятельность организация социального обслуживания (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,4	0,5	0,0	
6.10.	Доля получателей услуг, повысивших уровень развития творческого потенциала, благодаря данной организации, от числа участников тренинга (протокол тренинга)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,5	0,0	
6.11.	Доля получателей услуг, осознающих себя компетентными в решении жизненно важных задач, по итогам получения услуги, от числа участников тренинга (протокол тренинга)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,5	0,0	
6.12.	Доля получателей услуг к общему количеству получателей услуг, привлеченных к продвижению успеха и достижений организации в событиях на: - <i>муниципальном уровне,</i> - <i>региональном уровне,</i> - <i>федеральном уровне,</i> - <i>международном уровне</i> (форма самообследования организации)	% % % %	от 0 до 4 баллов; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	0,0 0,0 0,0	
6.13.	Доля работников, удовлетворенных своей	%	от 0 до 1 балла;	0,9	0,9	0,0	

	деятельностью по выполнению общих задач, от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование сотрудников)		значение показателя (в %), деленное на 100				
6.14.	Доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания услуг от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование сотрудников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
6.15.	Доля партнеров, удовлетворенных деятельностью организации от общего количества партнеров, участвующих в опросе (анкетирование партнеров организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,4	0,4	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				11,7	10,9	0,0	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				16,2	16,2	0,0	
Критерий VI. Созидательность управленческого процесса							
Региональные показатели, характеризующие созидательность управленческого процесса							
1.	<i>Единство в стратегии управления (экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 1.1- 1.2)	2,0	2,0	0,0	1.Необходимо продолжить работу по утверждению критериев оценки деятельности всех работников учреждения.
1.1.	Доля работников, понимающих миссию и цели организации, по результатам самооценки (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
1.2	Доля работников, принимающих миссию и цели организации, по результатам самооценки (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0	0,0	
2.	<i>Оптимальность структуры органов управления (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 6 баллов (сумма значений показателей 2.1- 2.6)	3,1	3,1	0,0	1.Важно обеспечить уверенную работу с документами с целью анализа необходимых для профессиональной деятельности сведений. 2..Поддерживать стремление участников эффективно действующей творческой команды учреждения к принятию управленческих решений. 3.Необходимо разработать действенную схему
2.1.	Доля действующих органов управления от	%	от 0 до 1 балла;	0,7	0,7	0,0	

	общего числа необходимых		значение показателя (в %), деленное на 100				взаимодействия органов управления организацией с партнерами и получателями.
2.2.	Доля органов управления, чьи функции точно определены и не дублируют другие органы управления	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
2.3.	Доля органов управления, обеспечивающих качество предоставления услуг, от общего количества действующих	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
2.4.	Доля решений органов управления, направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг, принятых по инициативе получателей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
2.5.	Доля решений органов управления направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг, принятых по инициативе работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,4	0,4	0,0	
2.6.	Доля решений органов управления направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг, принятых по инициативе общественных объединений, сотрудничающих с организацией (в случае НКО – по инициативе государственных и муниципальных организаций - партнеров)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				3,1	3,1	0,0	
3.	<i>Сотворчество участников управленческого процесса (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 6 баллов (сумма значений показателей 3.1- 3.6)	2,1	2,1	0,0	1.Важно использовать потенциал получателей услуг, членов их семей, партнёров в создании авторских программ и проектов, что позволит повысить качество деятельности организации и заинтересованность в ее работе. 2.Ценно привлекать к участию в управлении организацией партнерские организации, общественные организации, городские учреждения дополнительного образования с целью раскрытия потенциала участников, позитивно влияющих на развитие творческих возможностей и инициатив.
3.1.	Доля авторских проектов, созданных с участием получателей услуг, от общего количества реализованных и реализуемых организацией (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
3.2.	Доля работников, осознающих себя членами сотворческой команды организации, от	%	от 0 до 1 балла; значение	0,7	0,7	0,0	

	количества работников, участвующих в самооценке (анкетирование работников)		показателя (в %), деленное на 100				
3.3.	Доля получателей услуг, осознающих себя членами сотворческой команды организации, от количества получателей, участвующих в тренинге (протокол тренинга)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
3.4.	Доля работников, участвующих в общественном управлении, от общего количества работников (форма самообследования организации).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
3.5.	Доля получателей услуг, участвующих в общественном управлении, от общего количества получателей (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
3.6.	Доля представителей партнерских организаций, участвующих в общественном управлении, от общего количества членов и участников органов управления организацией (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,4	0,4	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				2,1	2,1	0,0	
4.	Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 4.1- 4.5)	4,0	4,0	0,0	1.Важно развивать систему внутренней оценки качества с целью развития и улучшения деятельности учреждения. 2.Необходимо разработать паспорта на все оказываемые организацией социальные услуги с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг.
4.1.	Доля оказываемых услуг, включенных во внутреннюю систему оценки качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
4.2.	Доля оказываемых услуг, включенных в независимую оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
4.3.	Доля оказываемых услуг, имеющих внутреннюю оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	0,0	
4.4.	Доля оказываемых услуг, имеющих	%	от 0 до 1 балла;	0,3	0,3	0,0	

	независимую оценку качества		значение показателя (в %), деленное на 100				
4.5.	Доля учредительных документов и локальных актов, регламентирующих механизм предоставления качественных социальных услуг, от общего количества учредительных документов и локальных актов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				4,0	4,0	0,0	
5.	<i>Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1- 5.3)	0,0	0,0	0,0	1.Значимо изучить практический опыт проектов, программ других организаций социального обслуживания. 2.Важно создать условия для применения опыта других организаций, использующих инновационные технологии в своей деятельности.. 3.Ценно осознание коллективом организации полезности инновационных процессов для деятельности организации.
5.1.	Доля инноваций, осуществленных организацией, внедренных другими организациями (на основании анализа оформленных инновационных услуг, проектов, программ, продуктов, товаров и др.)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
5.2.	Доля партнерских организаций, использующих результаты инновационных процессов данной организации в своей деятельности на основании соглашений и договоров	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
5.3.	Доля инноваций, созданных организацией совместно с другими организациями	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				0,0	0,0	0,0	
6.	<i>Мультипликативность результатов работы организации (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 6.1- 6.4)	1,0	1,0	0,0	1.Важно оказывать услуги и принимать участие в развитии социального обслуживания на региональном уровне. 2.Необходимо организовать проектную деятельность с целью расширения возможностей и значимости организации на федеральном, международном уровне.
6.1.	Доля услуг, оказываемых на муниципальном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	1,0	

6.2.	Доля услуг, оказываемых на региональном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
6.3.	Доля услуг, оказываемых на федеральном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
6.4.	Доля услуг, оказываемых на международном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,0	0,0	0,0	
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0	0,0	
Всего значение по критерию в баллах:				12,3	11,2	0,0	
Всего значение по всем федеральным критериям в баллах:				30,0	27,7	0,0	
Всего значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:				76,4	76,2	0,0	

Региональные критерий, показатели и индикаторы утверждены Общественным советом по социальной защите и социальному обслуживанию при Министерстве здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия 29.01.2015 г.; дополнения к индикаторам показателя «Продуктивность услуг» критерия V «Удовлетворенность качеством оказания услуг» утверждены Общественным советом при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия 02.10.2017 г.

Выводы:

1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6", в соответствии с действующим законодательством осуществляет социальное обслуживание в стационарной, полустационарной форме, а также предоставляет срочные социальные услуги несовершеннолетним и совершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации .
2. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, находится на достаточно высоком уровне.
3. В учреждении проводится активная работа по информированию получателей социальных услуг о порядке обращения, условиях предоставления услуг и возможности получения обратной связи на сайте учреждения
4. Получатели социальных услуг довольно высоко оценивают уровень качества предоставления социальных услуг, отмечают доброжелательность и компетентность работников, удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.
5. Оборудованные помещения учреждения используются в полном объеме для предоставления качественных социальных услуг.

6. Учитывая данные, полученные в ходе независимой оценки качества предоставления социальных услуг, можно сделать вывод, что результативность деятельности учреждения имеет уровень выше среднего.

Рекомендации:

1. Необходимо продолжить работу по информированию получателей услуг, шире используя средства массовой информации, интернет-ресурсы, различные возможности современного технического прогресса.
2. Важно продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг с учетом индивидуальных возможностей и потребностей получателей социальных услуг.
3. Ценно развивать психолого-педагогические компетенции с целью поддержания родственных контактов получателей социальных услуг, расширять спектр услуг по преодолению асоциальных наклонностей и зависимостей
4. Ценно продолжать привлекать специалистов к участию в проектной деятельности для повышения уровня компетенций специалистов, внедрения новых технологий, форм и методов социального обслуживания
5. Необходимо активно привлекать к принятию управленческих решений получателей услуг, организации-партнеры, экспертов и общественные организации с целью достижения положительных изменения качества жизни в результате получения социальных услуг.
6. Значимо создать комфортные условия для людей с ограничениями по слуху и зрению, а также опорно-двигательного аппарата путем приобретения видео, аудио информаторов, оборудования пандусов как внутри Учреждения с входной зоной, так и на прилегающей территории.
7. Необходимо разработать паспорта на все, оказываемые организацией социальные услуги.
8. Важно продолжать развивать систему повышения квалификации работников учреждения.
9. Совершенствовать методы, условия и качество предоставления услуг в форме коллективного сотворчества с использованием инноваций и с учетом запросов получателей услуг.

Подпись эксперта



И.Г. Платова

Дата: 01.11.2017 г.