

Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания
Республики Карелия
Внутренняя система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг

Самообследование организации социального обслуживания

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

Полное наименование организации

Качественные результаты оказания социальных услуг организацией социального обслуживания

*Утверждены Общественным советом по социальной защите и социальному обслуживанию при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия 27.01.2015 года

№ п/п	Показатели	Единица измерен ия (характе - ристика) показате ля	Значение показателя в баллах	Фактическое значение в баллах												Среднее значение		
				стационар				полустационар				надомное обслуживание				Стационар	Полустационар	Надомное
				Услуга 1	Услуга 2	Услуга 3	Услуга 4	Услуга 1	Услуга 2	Услуга 3	Услуга 4	Услуга 1	Услуга 2	Услуга 3	услуга 4			
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания																		
	I. 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		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3	3	3	3	3	3	3	3					3	3	

	сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): (по результатам самообследования организации).																	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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 самообследования)	да/нет	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (сайт и форма самообследования)	да/нет	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	2	2	2	2	2	2	2					2	2	
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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)	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	% Не было обращений	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100															
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (изучение материалов в организации,</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей	3	3	3	3	3	3	3	3					3	3	

	<i>уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>		5.1-5.3)															
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	3	3	3	3	3	3	3					3	3	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлена частично/представлена в	0/0,5/1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

		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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Всего среднее значение по критерию в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9					4,9	4,9	
8.1.	Доля обновленных структурных единиц информационной системы организации за последние 3 года	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

8.2.	Доля работников, использующих информационно – телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
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	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1					0,1	0,1	
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	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8					0,8	0,8	
Всего среднее значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения																		
	II. Федеральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения																	
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	не измеряется				2,5	2,5	

	<i>(форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>														
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	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5			0,5	0,5
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	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	не измеряется		0,5	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно / частично доступно / не доступно	1/0,5/0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	не измеряется		0,5	0,5
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1	не измеряется		1	1
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6			0,6	0,6
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	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8			0,8	0,8
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8			0,8	0,8

3.	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)	(есть/нет)	1/0	1	1	1	1	1	1	1	1	не замеряется				1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1	не замеряется				1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Всего среднее значение по критерию в баллах:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Региональные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения																		
6.	Современность материально-технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 6.1-6.2)	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2	
6.1.	Доля оборудования, соответствующего современным требованиям (% к общему	%	от 0 до 1 балла; значение	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

	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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	2	2	2	2	2	2	2					2	2	
7.1.	Доля использования имеющихся помещений и территорий при реализации деятельности организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
7.2.	Доля использования имеющегося оборудования при реализации деятельности организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
8.	<i>Востребованность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 8.1-8.3)	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7					2,7	2,7	
8.1.	Доля услуг, предоставляемых организацией, которые соответствуют запросам получателей.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
8.2.	Доля активно используемых получателями услуг по отношению ко всему перечню услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	

			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	1	1	1	1	1	1	1					1	1
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9
9.	<i>Адресность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 9.1-9.5)	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2
9.1.	Доля услуг, предоставляемых организацией, которые соответствуют индивидуальной нужде получателя.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1
9.2.	Доля получателей, пользующихся комплексом необходимых социальных услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1
9.3.	Доля получателей услуг, чьи индивидуальные особые потребности учтены, к общему числу получателей услуг	% Услуга не востребована	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100														
9.4.	Доля удовлетворенных индивидуальных особых потребностей получателей услуг к общему числу их индивидуальных особых потребностей	% Услуга не востребована	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100														
9.5.	Доля работников, обеспечивающих индивидуальное сопровождение получателей услуг от общего количества работников	% Услуга не востребована	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100														
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1

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	2	2	2	2					2	2	
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	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2					0,2	0,2	
10.2	Доля услуг, реализованных в полном объеме.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Всего среднее значение по показателю в баллах:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Всего среднее значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги																		
III. Федеральные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги																		
1.	Доля получателей социальных услуг, 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	1	1	1	1	1	1	1	1	не измеряется				1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального	более 30	0	1	1	1	1	1	1	1	1	не измеряется				1	1	

	обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг) (анкетирование получателей услуг)	минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0,5 1																
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1		
Всего среднее значение по критерию в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1		
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 3.1-3.2)	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1		
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1		
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	0	0					0	0		
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5					0,5	0,5		
Всего среднее значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8					0,8	0,8		
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.																			
	IV. 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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6	
Всего среднее значение по критерию в баллах:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Региональные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*																		
4.	Образовательный потенциал коллектива работников (форма самообследования организации)	%	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 4.1-4.3)	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7					1,7	1,7	
4.1.	Доля работников, имеющих высшее профессиональное образование (% от	%	от 0 до 1 балла; значение	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6	

	общего количества работников).		показателя (в %), деленное на 100															
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 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.3.	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	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1					0,1	0,1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6	
5.	<i>Профессиональный потенциал коллектива работников</i>	%	Максимальное значение 7 баллов (сумма значений показателей 5.1-5.7)	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8					3,8	3,8	
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	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
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	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
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	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
5.4.	Доля работников, имеющих коллективный опыт участия в разработке авторских инновационных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	

	методических материалов осуществления деятельности и оказания услуг (% от общего количества специалистов). (форма самообследования организации)		(в %), деленное на 100															
5.5.	Доля работников, имеющих коллективный опыт участия в проектной деятельности. (% от общего количества специалистов). (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1					0,1	0,1	
5.6.	Доля работников, участвующих в распространении опыта организации в событиях: - муниципального уровня - регионального уровня - федерального уровня - международного уровня к общему количеству специалистов (форма самообследования организации)	% % % %	от 0 до 4 баллов; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5	0,5 0,5					0,5 0,5	0,5 0,5	
5.7.	Доля работников, имеющих опыт профессионального и/или общественного эксперта (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5					0,5	0,5	
6.	Командный потенциал коллектива работников	%	Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 6.1- 6.4)	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2	
6.1.	Доля работников от общего числа работников, стаж работы которых в данной организации более 5 лет (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2					0,2	0,2	
6.2.	Доля работников от общего числа работников, возраст которых до 30 лет (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2					0,2	0,2	
6.3.	Доля работников, удовлетворенных качеством профессионализма коллектива	%	от 0 до 1 балла; значение	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	

	в полной мере, по результатам самооценки <i>(анкетирование работников)</i>		показателя (в %), деленное на 100														
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	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8					0,8	0,8
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5					0,5	0,5
Всего среднее значение по показателю в баллах:				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5					0,5	0,5
Всего среднее значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7
Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.																	
	V. Федеральные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																
1.	<i>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)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6					0,6	0,6
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (анкетирование получателей услуг)</i>	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1					0,1	0,1
2.1.	жилым помещением	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не замеряется				0	0
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	% Услуга не	от 0 до 1 балла; значение	0	0	0	0	0	0	0	0	не замеряется				0	0

		оценивается	показателя (в %), деленное на 100														
2.3.	питанием	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.6.	хранением личных вещей	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0	не измеряется				0	0
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	% Услуга не оценивается	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	не измеряется				не измеряется									

			деленное на 100															
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1					0,1	0,1	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1	не измеряется				1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	более 5 жалоб	0	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
менее 5 жалоб		0,5																
жалоб не зарегистрировано		1																
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Всего среднее значение по критерию в баллах:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
Региональные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг*																		

6.	Продуктивность оказания услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)		Максимальное значение 7 баллов (сумма значений показателей 6.1- 6.7)	5	5	5	5	5	5	5	5					5	5	
6.1.	Доля получателей, получивших услугу полного цикла (форма самообследования организации)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
6.2.	Доля получателей услуг, повысивших уровень развития творческого потенциала, благодаря данной организации, от числа участников тренинга (протокол тренинга)	% Не проводится	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100															
6.3.	Доля получателей услуг, осознающих себя компетентными в решении жизненно важных задач, по итогам получения услуги, от числа участников тренинга (протокол тренинга)	% Не проводится	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100															
6.4.	Доля получателей услуг к общему количеству получателей услуг, привлеченных к продвижению успеха и достижений организации в событиях на: - муниципальном уровне, - региональном уровне, - федеральном уровне, - международном уровне (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	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1					0,8 0,1 0,1	0,8 0,1 0,1	
6.5.	Доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
6.6.	Доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания услуг от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

6.7.	Доля партнеров, удовлетворенных деятельностью организации от общего количества партнеров, участвующих в опросе (<i>анкетирование партнеров организации</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Всего среднее значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Критерий VI. Созидательность управленческого процесса*																		
VI. 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	2	2	2	2	2	2	2					2	2	
1.1.	Доля работников, понимающих миссию и цели организации, по результатам самооценки (<i>анкетирование работников</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
1.2	Доля работников, принимающих миссию и цели организации, по результатам самооценки (<i>анкетирование работников</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
2.	<i>Оптимальность структуры органов управления (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 6 баллов (сумма значений показателей 2.1- 2.6)	3	3	3	3	3	3	3	3					3	3	
2.1.	Доля действующих органов управления от общего числа необходимых	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7	
2.2.	Доля органов управления, чьи функции точно определены и не дублируют другие	%	от 0 до 1 балла; значение	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

	органы управления		показателя (в %), деленное на 100															
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	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
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	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	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4					0,4	0,4	
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	0	0					0	0	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5					0.5	0.5	
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)	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4					1,4	1,4	
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	0	0					0	0	
3.2.	Доля работников, осознающих себя членами сотворческой команды организации, от количества работников, участвующих в самооценке (анкетирование работников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	

3.3.	Доля получателей услуг, осознающих себя членами сотворческой команды организации, от количества получателей, участвующих в тренинге (<i>протокол тренинга</i>)	% Не проводится	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	
3.4.	Доля работников, участвующих в общественном управлении, от общего количества работников (<i>форма самообследования организации</i>).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	
3.5.	Доля получателей услуг, участвующих в общественном управлении, от общего количества получателей (<i>форма самообследования организации</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0	0	0	0	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 (<i>форма самообследования организации</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4					0,4	0,4	
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2					0,2	0,2	
4.	<i>Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 4.1- 4.5)	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7					3,7	3,7	
4.1.	Доля оказываемых услуг, включенных во внутреннюю систему оценки качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.2.	Доля оказываемых услуг, включенных в независимую оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.3.	Доля оказываемых услуг, имеющих внутреннюю оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	
4.4.	Доля оказываемых услуг, имеющих независимую оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	

			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	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7					0,7	0,7
5.	<i>Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией для социума (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1- 5.3)	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
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	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	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	0	0					0	0
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0	0	0	0	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	1	1	1	1	1	1	1					1	1
6.1.	Доля услуг, оказываемых на муниципальном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1

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	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	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	0	0					0	0	0
Итого среднее значение по показателю в баллах:				0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3					0,3	0,3	
Всего среднее значение по критерию в баллах:				0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5					0.5	0.5	
Всего среднее значение по всем федеральным критериям в баллах:				0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9					0,9	0,9	
Всего среднее значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:				0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8					0,8	0,8	

Примечание:

1. В данной форме показатели, имеющие отношение ко всем услугам, оцениваются один раз. Полученное значение (балл) используется в равной степени к каждой услуге. Например: Доля действующих органов управления от общего числа необходимых – 0,6 балла. Данное значение выставляется к каждой услуге, вынесенной на внутреннюю оценку качества.
2. Данная форма самообследования является обязательным приложением к отчету о самообследовании организации

Руководитель организации: Т.А. Андерсон

Фамилия И.О.

Дата: 15.09.2017