

**Экспертное заключение
по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания**

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

полное наименование организации

Эксперт-консультант: *Журо Татьяна Ивановна, директор Пудожского МБУ ЦСОН, эксперт-консультант*

Пояснения:

- 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).
- Для каждого показателя в форме экспертного заключения описывается не менее 3 точек роста.
- В выводах по итогам экспертизы отмечаются наивысшие достижения деятельности организации по оказанию услуг, в рекомендациях - обобщенные точки роста.

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика показателя)	Значение показателя в баллах	Фактическое значение в баллах			Точки роста
				стационар	полустационар	надомное обслуживание	
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
	Федеральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						

1.	<i>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).</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3,0	3,0		1. Важно продолжать работу по систематическому обновлению и распространению актуальной информации о деятельности организации, порядке предоставления социальных услуг, порядке признания нуждающимся, спектре предоставляемых услуг. 2. Значимо своевременно размещать и обновлять информацию о деятельности организации на официальном сайте, сайтах Учредителя, партнеров 3. Ценно расширять возможные источники получения информации об 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	1,0	1,0		
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		
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		

	самообследования)						
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0		
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		1. Важно осуществлять информирование получателей услуг о наличии альтернативной версии на официальном сайте организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
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		1. Важно систематически дублировать информацию о деятельности организации в часто посещаемых местах (буклеты, информационные листы и т.д.) 2. Значимо выявлять новые дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (скайп, вайбер и т.д.) 3. Необходимо активнее использовать электронные ресурсы для взаимодействия с получателями услуг и партнерами, возможно создание своих страниц в группах Интернета
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,0	1,0		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,0	1,0		
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0		
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	2,0		1. Важно продолжать работу по информированию получателей социальных услуг о возможности получения обратной связи. 2. Ценно поддерживать достигнутый уровень компетентности и доброжелательности работников при ответе на телефонные звонки. 3. Значимо продолжение работы по оперативному реагированию на обращение граждан по вопросам социального обслуживания, что в свою очередь поможет предотвратить появление жалоб.
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		
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	1,0		
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0		
5.	<i>Наличие возможности направления заявления</i>		Максимальное	3,0	3,0		1. Ценно для повышения качества

	<i>(жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>		значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)				предоставления услуг учитывать отзывы и предложения получателей социальных услуг, сотрудников организации, партнёров. 2. Необходимо организовать получение обратной связи получателей услуг, партнеров, общественных организаций. 3. Значимо обучение получателей работе с электронными ресурсами, а также информирование об имеющихся возможностях бесплатного доступа получателей к электронным ресурсам в помещениях Центра, школах, библиотеках.
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0	1,0		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0	1,0		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0		
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		1. Важно размещать информацию о порядке подачи жалоб на информационных стендах, в сети «Интернет», буклетах, СМИ для обеспечения доступной информации получателю социальных услуг. 2. Значимо сохранение актуальности информации на сайте организации, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти. 3. Необходимо разработать алгоритм информирования администрации Центра о поступающих запросах граждан через электронные ресурсы, о фиксации данных запросов, об отметках реагирования на них, об определении ответственного лица, контролирующего исполнение решения руководства по каждому обращению.
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		
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена	0/0,5/1	1,0	1,0		

		частично/ представлена в полном объеме					
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0	1,0		
Итого значение по показателю в баллах:				3,0	3,0		
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		1. Важно для организации иметь на сайте формы контакта с получателями услуг для осуществления обратной связи. 2. Значимо освещать работу отделений на сайте не просто перечнем предоставляемых услуг, но и приложить фотографии из жизни отделений, что дополнительно вызывает интерес пользователей сайта к работе учреждения и оказываемым услугам.
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	0,8		
Всего значение по критерию в баллах:				14,9	14,8		
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)	5,5	5,5		. 1. Важно для повышения информированности участников отношений, продолжить размещение учредительных документов и локальных актов на официальном сайте и информационных ресурсах организации в десятидневный срок с момента их утверждения. 2. Ценно сохранять достигнутый уровень работников, использующих информационно-телекоммуникационные сети в своей работе. 3. Значимо включение локальных нормативных актов в электронный документооборот для
8.1.	Доля обновленных структурных единиц информационной системы организации за последние 3 года	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		

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	соответствия современным требованиям по работе с нормативными правовыми документами. 4. Необходимо продолжить разработку и утверждение паспортов оказываемых социальных услуг в соответствии с современными требованиями.
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	
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	
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	
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	0,7	0,7	
Итого значение по показателю в баллах:				5,5	5,5	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				20,4	20,3	
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 том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных</i>		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей)	1,0	1,0	1. Ценно, организовать доступность входных зон и прилегающей территории для маломобильных групп населения с целью обеспечения безбарьерной среды для людей с

	<i>услуг: (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		1.1-1.4)				инвалидностью. 2. Важно завершить оснащение оборудование санитарно-гигиенических комнат в соответствии с современными технологиями и требованиями 3. Необходимо создание комфортных условий для людей с ограничениями по слуху и зрению путем приобретения видео, аудио информаторов, тактильного оборудования.
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 измеряется	
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 измеряется	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно / частично доступно / не доступно	1/0,5/0	0,5	0,5	не измеряется	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,0	0,0	не измеряется	
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
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		1. Необходимо продолжить работу по созданию доступных условий в организации для инвалидов и других маломобильных групп населения.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		

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 замер яется	1. Важно своевременно проводить ремонт вышедшего из строя или морально устаревшего оборудования, а также систематически проведение косметического ремонта помещений с целью поддержания достигнутого уровня.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	% от штатных единиц, установл ен-ных в штатном расписа нии	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,9		1. Важно поддерживать укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг на достигнутом уровне.
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	0,9		
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 замер яется	1. Значимо создание возможности беспрепятственного самостоятельного или незначительной помощью передвижения инвалидов всех категорий и других маломобильных групп населения с помощью технических средств реабилитации (трости, костыли, кресла-коляски и т.д.). 2. Необходимо наличие оборудования для обеспечения получателей услуг информацией: визуальной, тактильной (осязательной) и звуковой (мнемосхемы, информационные терминалы и текстофоны, навигационные системы и т.д.).
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
Всего значение по критерию в баллах:				4,9	4,9		
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	1,8	1,6		1. Важно продолжать создавать условия для максимальной реализации реабилитации получателей социальных услуг. 2. Значимо при оборудовании помещений и благоустройстве территории организации

			6.1-6.2)				обеспечивать доступность среды как для получателей услуг, так и иных лиц с учетом их потребностей, интересов, уровня активности и т.д. 3. Необходимо оборудование территории для предоставления социальных услуг в полустационарной форме в г. Медвежьегорск.
6.1.	Доля оборудования, соответствующего современным требованиям (% к общему количеству оборудования)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9	0,8		
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	0,9	0,8		
Итого значение по показателю в баллах:				1,8	1,6		
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		1. Важно продолжать создавать условия для максимальной реализации реабилитации получателей социальных услуг.
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		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0		
8.	<i>Востребованность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 8.1-8.3)	2,7	2,7		1. Важно системно проводить мониторинг востребованности спектра предоставляемых услуг. 2. Значимо своевременно уведомлять получателей социальных услуг о спектре, содержании, условиях предоставления услуг. 3. Необходимо в помещениях организации разместить информацию обо всех учреждениях социального обслуживания, обеспечения района и Республики Карелия.
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		

8.2.	Доля активно используемых получателями услуг по отношению ко всему перечню услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,7		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				2,7	2,7		
9.	<i>Адресность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 9.1-9.5)	2,0	2,0		<p>1. Важно разработать План по обеспечению индивидуального сопровождения получателей социальных услуг.</p> <p>2. Значимо наладить работу персонала по формированию у них чувства ответственности к процессу индивидуального сопровождения.</p> <p>3. Необходимо ориентироваться на запросы получателей социальных услуг, своевременно корректировать перечень предоставляемых услуг.</p>
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		
9.2.	Доля получателей, пользующихся комплексом необходимых социальных услуг.	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
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		
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		
9.5.	Доля работников, обеспечивающих индивидуальное сопровождение получателей услуг от общего количества работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	0,0	0,0		

			100				
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0		
10.	<i>Продуктивность процесса предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 10.1-10.3)	2,2	2,2		1. Необходимо продолжить работу по созданию паспортов социальных услуг. 2. Значимо разработать информационные буклеты с адаптированным паспортом социальной услуги для ознакомления получателей социальных услуг и иных категорий граждан.
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		
10.2	Доля услуг, реализованных в полном объеме	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				2,2	2,2		
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				15,6	15,4		
Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги							
Федеральные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги							
1.	<i>Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	не замеряется	1,0		1. Важно поддерживать достигнутый уровень своевременности предоставления услуги.
Итого значение по показателю в баллах:				-	1,0		
2.	<i>Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения</i>	более 30 минут	0	не замеряется	0,9		1. Значимо сохранить существующий порядок организации приема граждан специалистами Учреждения, что позволит и далее сохранять

	<i>информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг) (анкетирование получателей услуг)</i>	от 15 до 30 минут менее 15 минут	0,5 1				время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг на высоком уровне.
Итого значение по показателю в баллах:				-	0,9		
Всего значение по критерию в баллах:				-	1,9		
Региональные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги *							
3.	<i>Актуальность предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 3.1-3.3)	1,5	2,0		1. Важно соответствовать современным требованиям актуальности социальных услуг, актуализации механизма их предоставления путем приведения его в соответствие с современными требованиями общества, находящегося под влиянием стремительно развивающихся информационных технологий. 2. Значимо разработать комплекс мероприятий по оптимизации механизмов организации предоставления услуг и повышения их качества, например, предусмотрев возможность оформления заявки на получение услуг через электронные ресурсы. 3. Необходимо максимально приблизить услуг оказание 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		
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		
3.3.	Доля предоставляемых социальных услуг, которые приближены к месту проживания получателя	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5	1,0		
Итого значение по показателю в баллах:				1,5	2,0		
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				1,5	3,9		
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.							

Федеральные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
1.	<i>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)</i>	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		1. Ценно сохранить уровень понимания работниками значимости проявления доброжелательности, вежливости и внимательности работников по отношению к получателям социальных услуг. 2. Важно продолжить сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
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		1. Важно сохранить выстроенные дружественные и сотворческие взаимоотношения между работниками Учреждения и получателями социальных услуг.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
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		1. Важно разработать план мероприятий направленных на увеличение доли прошедших повышение квалификации работников за последние три года не ниже 80 %, что позволит: - произвести упростить подбор и расстановку кадров, т.к. перспектива обучения и повышения квалификации привлекает хороших специалистов; - снизить текучесть кадров, поскольку должным образом подготовленные сотрудники получают больше удовлетворения от работы, так как могут полнее себя реализовать, а их усилия получают признание; - поддерживать качество оказываемых услуг на достигнутом уровне т.к. обучение и повышение квалификации работников, работающих с получателями, позволяет полнее удовлетворять их потребности; - повысить способность организации действительно реагировать на меняющиеся обстоятельства. Прошедший обучение и

							повышение квалификации персонал расширяет возможности реагирования на меняющиеся требования получателей и законодательства.
Итого значение по показателю в баллах:				0,6	0,6		
Всего значение по критерию в баллах:				2,6	2,6		
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		1. Важно обеспечивать высокий уровень профессиональной деятельности работников. 2. Значимо создать условия и поддерживать стремление работников повысить свои компетенции. 3. Необходимо сохранить достигнутый 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		
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	1,0	1,0		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				1,7	1,7		
5.	<i>Профессиональный потенциал коллектива работников</i>	%	Максимальное значение 7 баллов (сумма значений показателей 5.1-5.7)	3,4	3,4		1. Важно продолжить работу с целью проявления универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности 2. Значимо направить усилия на доведение показателя проявленности навыков предоставления услуг в коллективе, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности до 80%. 3. Необходимо для участия в разработке
5.1.	Доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности по результатам самооценки	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на	0,9	0,9		

	<i>(анкетирование работников)</i>		100				авторских инновационных методических материалов осуществления деятельности и оказания услуг привлекать как можно больше работников организации.
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		
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	0,7	0,7		
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		
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		
5.6.	Доля специалистов, участвующих в распространении опыта организации в событиях: - муниципального уровня - регионального уровня - федерального уровня - международного уровня к общему количеству специалистов <i>(форма самообследования организации)</i>	% % % %	от 0 до 4 баллов; значение 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		
Итого значение по показателю в баллах:				3,4	3,4		
6.	<i>Командный потенциал коллектива работников</i>	%	Максимальное значение 4 балла (сумма значений)	1,5	1,5		1. Важно найти баланс между работой и жизнью работников организации, увидеть то большее, ради чего стоит выкладываться, что заставляет сотрудников гореть работой, любить

			показателей 6.1- 6.4)				то, чем они занимаются.
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		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 хотя бы до уровня выше 0,5 балла. 3. Ценно сохранить качество профессионализма коллектива на достигнутом уровне.
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		
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		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				1,5	1,5		
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				9,2	9,2		
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 (<i>анкетирование получателей услуг</i>)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	1,0		1. Ценно проводить внедрение инноваций в процесс оказания социальных услуг в организации, что положительно скажется на уровне качества жизни получателей социальных услуг, а значит, позволит увеличить долю положительных оценок изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в стационарной форме до 80 %.
Итого значение по показателю в баллах:				0,7	1,0		

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	0,8	0,8		<p>1. Необходимо сотрудникам организации производить контрольные звонки-опросы (экспресс-опрос) получателей социальных услуг о качестве предоставляемых социальных услуг.</p> <p>2. Важно продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг с учетом индивидуальных возможностей и потребностей получателей социальных услуг.</p> <p>3. Ценно развивать психолого-педагогические компетенции с целью поддержания родственных контактов получателей социальных услуг, расширять спектр услуг по преодолению асоциальных наклонностей и зависимостей.</p>
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	0,4	не замеряется	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	0,9	не замеряется	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	не замеряется	

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	не замер яется	не замер яется		
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
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		
2.13	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
Итого значение по показателю в баллах:				0,8	0,8		
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 продолжать учитывать мнение получателей социальных услуг, их родственников о необходимости оказания тех или иных мероприятий.
Итого значение по показателю в баллах:				0,9	1,0		
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</i>	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб	0 0,5 1	1,0	1,0		1. Важно продолжать работу по информированию получателей социальных услуг о возможности получения обратной связи. 2. Ценно поддерживать достигнутый уровень компетентности и доброжелательности работников при ответе на телефонные звонки. 3. Значимо продолжение работы по оперативному

	<i>изучение в организации)</i>	не зарегист рирован о					реагированию на обращение граждан по вопросам социального обслуживания, что в свою очередь поможет предотвратить появление жалоб.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
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		1. Важно сохранение достигнутого уровня качества оказания социальных услуг.
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
Всего значение по критерию в баллах:				4,4	4,8		
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)	12,7	11,5		1. Важно периодическое проведение тренингов и анкетирования получателей социальных услуг, сотрудников организации, а также организаций-партнеров. 2. Значимо вовлекать сотрудников и получателей социальных услуг к участию в общественной жизни организации, развитие их творческого и общественного потенциала, а также налаживание партнерских взаимоотношений с другими организациями на региональном уровне. 3. Необходимо расширение инновационного потенциала организации с привлечением всех заинтересованных сторон (получатели, сотрудники, партнеры). Расширение партнерского сотрудничества, увеличение открытости организации, способности к сотворчеству и сотрудничеству. Привлечение идей и ресурсов партнеров, сотрудников, получателей и местного населения к разработке и участию совместных мероприятий и праздниках.
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		
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 услуг)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
6.3.	Доля получателей услуг, подтверждающих, что при оказании услуг их индивидуальные потребности учтены в полной мере, от общего количества получателей услуг (анкетирование	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	0,9		

	получателей услуг)					
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	
	<i>1 раз в неделю</i>		1 балл	0,7	0,7	
	<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 замер яется	
	<i>до 6 месяцев</i>		1 балл	0,9		
	<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	
6.7.	Доля получателей услуг, преодолевших асоциальные наклонности и зависимости (алко- и наркозависимость, курение, склонность к бродяжничеству) благодаря оказанным услугам, от общего количества получателей услуг, имеющих асоциальные наклонности (анкетирование получателей)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7	0,6	

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	
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	
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	1,0	0,9	
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	1,0	
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	1,0 0,8 0,1 0,1	1,0 0,8 0,1 0,1	
6.13	Доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование сотрудников)	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0	
6.14	Доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания	%	от 0 до 1 балла; значение	0,9	0,9	

	услуг от общего количества работников, по результатам самооценки (анкетирование сотрудников)		показателя (в %), деленное на 100				
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	0,8	0,8		
Итого значение по показателю в баллах:				12,7	11,5		
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:				17,1	16,3		
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		1. Важно сохранить то, что все работники понимают и принимают миссию и цели учреждения, вследствие чего всю свою деятельность они направляют на качественное оказание услуг. 2. Необходимо обеспечить сохранение в приоритете у работников интересов получателей, их ожиданий, причем не только в настоящее время, но и в перспективе.
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		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				2,0	2,0		
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		1. Значимо для организации в дальнейшей работе учитывать все предложения партнеров, получателей социальных услуг по повышению качества деятельности организации. 2. Важно привлекать получателей социальных услуг и их родственников, партнеров организации, а также работников всех уровней к обсуждению и разработке решений органов
2.1.	Доля действующих органов управления от общего числа необходимых	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	0,7	0,7		

			деленное на 100				управления, направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг. 3. Необходимо разработать действенную схему 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		
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		
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		
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		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				3,1	3,1		
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		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. Значимо повышение доли работников организации привлеченных к участию в общественном управлении. 3. Необходимо разработать систему общественного управления организацией с привлечением представителей организаций-партнеров, получателей социальных услуг, работников.
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		
3.2.	Доля работников, осознающих себя членами сотворческой команды организации, от количества работников, участвующих в	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	0,7	0,7		

	самооценке (анкетирование работников)		деленное на 100				
3.3.	Доля получателей услуг, осознающих себя членами творческой 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		
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		
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	0,4	0,4		
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	0,0	0,0		
Итого значение по показателю в баллах:				2,1	2,1		
4.	Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)		Максимальное значение 5 баллов (сумма значений показателей 4.1- 4.5)	3,7	3,7		1. Важно продолжить осуществление ВСОК не менее 1 раза в год. 2. Необходимо разработать паспорта на все оказываемые организацией социальные услуги.
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		
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		
4.3.	Доля оказываемых услуг, имеющих внутреннюю оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0	1,0		
4.4.	Доля оказываемых услуг, имеющих независимую оценку качества	%	от 0 до 1 балла; значение	0,0	0,0		

			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		
Итого значение по показателю в баллах:				3,7	3,7		
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		1. Важно осознание коллективом организации полезности инновационных процессов для деятельности организации. 2. Значимо изучить опыт и провести анализ оформленных инновационных услуг, проектов, программ, продуктов, услуг другими организациями социального обслуживания. 3. Необходимо создание условий для применения опыта других организаций применяющих инновационные процессы в работе.
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		
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		
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		
Итого значение по показателю в баллах:				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		1. Ценно, что услуги востребованы на муниципальном уровне. 2. Важно принимать участие в оказании услуг на региональном уровне. 3. 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		
6.2.	Доля услуг, оказываемых на региональном	%	от 0 до 1 балла;	0,0	0,0		

	уровне		значение показателя (в %), деленное на 100				
6.3.	Доля услуг, оказываемых на федеральном уровне	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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		
Итого значение по показателю в баллах:				1,0	1,0		
Всего значение по критерию в баллах:				11,9	11,9		
Всего значение по всем федеральным критериям в баллах:				26,8	29,0		
Всего значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:				75,7	77,0		

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 оказавшимся в трудной жизненной ситуации .
2. Учреждение проводит целенаправленную работу по доступности и открытости информации о своей деятельности.
3. Услуги организации востребованы целевым контингентом получателей услуг Республики Карелия.
4. Получатели социальных услуг довольно высоко оценивают уровень качества предоставления социальных услуг, отмечают доброжелательность работников и качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.
5. Учреждение использует возможности увеличения ресурсов направленных на повышение качества предоставляемых социальных услуг за счет активного участия в проектной деятельности.
6. Исходя из данных, полученных в ходе независимой оценки качества предоставления социальных услуг, можно сделать вывод, что результативность деятельности учреждения имеет уровень выше среднего.

Рекомендации:

1. Важно привлекать получателей социальных услуг и их родственников, партнеров организации, а также работников всех уровней к обсуждению и разработке решений органов управления, направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг.
2. Необходимо разработать паспорта на все оказываемые организацией социальные услуги.
3. Необходимо создание комфортных условий 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 прилегающей территории.
4. Важно продумать методику работы с поступающими обращениями через электронные ресурсы (фиксацию, порядок работы по удовлетворению запроса с четко прописанными ответственными лицами и сроками).
5. Необходимо продолжить сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников.
6. Ценно проводить внедрение инноваций в процесс оказания социальных услуг в организации, что положительно скажется на уровне качества жизни получателей социальных услуг, а значит, позволит увеличить долю положительных оценок изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в стационарной форме до 80 %.
7. Значимо разработать комплекс мероприятий по оптимизации механизмов организации предоставления услуг и повышения их качества, например, предусмотрев возможность оформления заявки на получение услуг через электронные ресурсы.
8. Необходимо максимально приблизить услуг оказание к месту проживания получателей, рассмотрев возможность открытия стационарного отделения на территории Медвежьегорского района.
9. 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 хотя-бы до уровня выше 0,5 балла

Подпись эксперта:



Т.И. Журо

Дата: 01.11. 2017г.