

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
от 14 февраля 2012 г. N 102-П**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
НАХОДЯЩИМИСЯ В ВЕДЕНИИ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ ОБЛАСТНЫМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ И ОБЛАСТНЫМИ КАЗЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ В КАЧЕСТВЕ
ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ
КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

(в ред. приказа управления социальной защиты населения
Липецкой обл. от 17.12.2013 N 880-П)

Во исполнение постановления администрации Липецкой области от 3 сентября 2010 года N 300 "О порядке формирования государственного задания в отношении областных государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания" приказываю:

1. Утвердить перечень государственных услуг, оказываемых находящимися в ведении управления социальной защиты населения области областными государственными бюджетными учреждениями и областными казенными учреждениями в качестве основных видов деятельности (приложение 1).
2. Утвердить показатели, характеризующие качество государственной услуги (приложение 2).
3. Признать утратившим силу приказ управления социальной защиты населения Липецкой области от 9 декабря 2010 года N 725 "Об утверждении перечня оказываемых учреждениями за счет средств областного бюджета услуг в качестве основных видов деятельности и показателей качества государственных услуг".
4. Приказ вступает в силу со дня опубликования в "Липецкой газете".

Начальник управления
В.И.ЯВНЫХ

Приложение 1
к приказу
начальника управления
социальной защиты населения
области "Об утверждении
перечня государственных услуг,
оказываемых находящимися
в ведении управления социальной
защиты населения области
областными государственными
бюджетными учреждениями
и областными казенными
учреждениями в качестве
основных видов деятельности,
и показателей, характеризующих
качество государственной услуги"

**ПЕРЕЧЕНЬ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАХОДЯЩИМИСЯ В ВЕДЕНИИ
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ ОБЛАСТНЫМИ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ И ОБЛАСТНЫМИ
КАЗЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНЫХ
ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(в ред. приказа управления социальной защиты населения
Липецкой обл. от 17.12.2013 N 880-П)

N п/п	Наименование государственной услуги	Категория потребителей государственной услуги	Единицы измерения показателя объема государственной услуги	Показатели, характеризующие качество государственной услуги	Наименование учреждения
1.	Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в домах-интернатах, геронтологических центрах (отделениях)	Граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет) и инвалиды 1 и 2 групп (старше 18 лет), частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся в постоянном уходе	Количество койко-мест, ед.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг со стороны клиентов учреждений. 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 5. Организация работы по проведению досуговых мероприятий 	<p>ОГБУ "Введенский геронтологический центр"</p> <p>ОГБУ "Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов"</p> <p>ОГБУ "Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа"</p> <p>ОГБУ "Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"</p> <p>ОГБУ "Ламской дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"</p> <p>ОГБУ "Турчановский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"</p> <p>ОГБУ "Центр реабилитации"</p>

					инвалидов и пожилых людей "Сосновый бор"
2.	Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в психоневрологических интернатах	Граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет) и инвалиды 1 и 2 групп (старше 18 лет), страдающие хроническими психическими заболеваниями, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся в постоянном уходе	Количество койко-мест, ед.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 4. Организация работы по проведению реабилитационных мероприятий. 5. Организация работы по проведению досуговых мероприятий 	ОГБУ "Александровский психоневрологический интернат"
					ОГБУ "Демкинский психоневрологический интернат"
					ОГБУ "Елецкий психоневрологический интернат"
					ОГБУ "Задонский психоневрологический интернат"
					ОГБУ "Трубетчинский психоневрологический интернат"
3.	Реабилитационные и адаптационные услуги, предоставляемые инвалидам	Дети-инвалиды в возрасте от 14 до 18 лет, инвалиды всех групп трудоспособного возраста с преимущественным поражением опорно-двигательного аппарата	Количество койко-мест, ед.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Организация работы по проведению реабилитационных мероприятий. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 5. Организация работы по 	ОГБУ "Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей "Сосновый бор"

				проведению досуговых мероприятий	
4.	Социальное обслуживание и адаптация умственно отсталых детей	Дети-инвалиды (от 4 до 18 лет) с аномалиями умственного развития, нуждающиеся по состоянию здоровья в уходе, бытовом, медицинском обслуживании, социально-трудовой адаптации; молодые инвалиды (от 18 до 23 лет) из числа воспитанников данного учреждения	Количество койко-мест, ед.	1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 4. Организация работы по проведению реабилитационных мероприятий. 5. Организация работы по проведению досуговых мероприятий	ОГБУ "Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей"
5.	Временный приют в доме ночного пребывания	Совершеннолетние лица без определенного места жительства и занятий; граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, утратившие социальные связи; другие граждане, нуждающиеся в предоставлении временного приюта	Количество граждан, человек	1. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 2. Удовлетворенность качеством оказания услуг	ОГБУ "Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства"
6.	Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, находящихся в трудной	Несовершеннолетние, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, в возрасте от 3 до 18 лет	Количество койко-мест, ед.	1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Проведение реабилитационных	ОКУ "Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда";

	жизненной ситуации	независимо от места жительства		мероприятий. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 4. Организация работы по проведению досуговых мероприятий	ОКУ "Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"; ОКУ "Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ковчег"; ОКУ "Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Очаг"
7.	Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации	Несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет, женщины и женщины с детьми оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, независимо от места жительства	Количество койко-мест, ед.	1. Выполнение натуральных норм питания. 2. Проведение реабилитационных мероприятий. 3. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 4. Организация работы по проведению досуговых мероприятий	ОКУ "Воловский центр социальной помощи семье и детям "Исток"; ОКУ "Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям "Доверие"
8.	Социальная помощь и реабилитация женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации	Женщины и женщины с детьми, находящиеся в кризисном и опасном для их жизни и здоровья состоянии по социальным причинам или подвергшиеся психологическому, физическому насилию	Количество женщин и женщин с детьми, человек	1. Выполнение выездных социально-психологических мероприятий. 2. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 3. Организация работы по проведению досуговых мероприятий	ОКУ "Кризисный центр помощи женщинам и детям"
9.	Отдых, оздоровление и	Дети, находящиеся в трудной	Количество	1. Выполнение натуральных	ОГБУ РОЦ "Лесная сказка"

	реабилитация детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	жизненной ситуации	детей, человек	норм питания. 2. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг. 3. Организация работы по проведению досуговых мероприятий	
10.	Перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей и детских учреждений	Несовершеннолетние, самовольно ушедшие из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений, в возрасте от 3 до 18 лет	Количество детей, человек	1. Выполнение заявок на перевозку несовершеннолетних (ПН). 2. Количество обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг	ОКУ "Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда"
11.	Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан	Отдельные категории граждан, установленные законодательством Российской Федерации и Липецкой области	Количество получателей, тыс. чел.	1. Отсутствие обоснованных жалоб граждан на качество предоставляемых услуг. 2. Удовлетворенность качеством оказания услуг	ОБУ "ЦСЗН по Воловскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Грязинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Данковскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Добринскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Добровскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Долгоруковскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Елецкому району"; ОБУ "ЦСЗН по Задонскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Измалковскому району";

					<p>ОБУ "ЦСЗН по Краснинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Лебедянскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Лев-Толстовскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Липецкому району"; ОБУ "ЦСЗН по Становлянскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Тербунскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Усманскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Хлевенскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Чаплыгинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по городу Ельцу"; ОБУ "ЦСЗН по городу Липецку"</p>
12.	Социальное обслуживание граждан на дому и в нестационарных условиях	Граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет) и инвалиды, нуждающиеся в постоянной или временной помощи в связи с частичной или полной утратой способности самостоятельно удовлетворять свои основные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или)	Количество получателей социальных надомных и срочных услуг, человек; количество детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ед.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие обоснованных жалоб граждан на качество предоставляемых услуг. 2. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 3. Проведение социального патронажа семей, находящихся в трудной жизненной ситуации 	<p>ОБУ "ЦСЗН по Воловскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Грязинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Данковскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Добринскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Добровскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Долгоруковскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Елецкому району";</p>

		передвижению; семьи и дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию (ТЖС)			району"; ОБУ "ЦСЗН по Задонскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Измалковскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Краснинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Лебедянскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Лев- Толстовскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Липецкому району"; ОБУ "ЦСЗН по Становлянскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Тербунскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Усманскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Хлевенскому району"; ОБУ "ЦСЗН по Чаплыгинскому району"; ОБУ "ЦСЗН по городу Ельцу"; ОБУ "ЦСЗН по городу Липецку"
--	--	--	--	--	--

Приложение 2
к приказу
начальника управления
социальной защиты населения
области "Об утверждении
перечня государственных услуг,
оказываемых находящимися
в ведении управления социальной
защиты населения области
областными государственными
бюджетными учреждениями
и областными казенными
учреждениями в качестве
основных видов деятельности,
и показателей, характеризующих
качество государственной услуги"

(в ред. приказа управления социальной защиты населения
Липецкой обл. от 17.12.2013 N 880-П)

Показатели, характеризующие качество
государственной услуги

N п/п	Наименование показателя	Источник информации о значении	Формула расчета показателя	Критерии и индикаторы оценки качества услуги	
				Крите- рии	Инди- каторы
1. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарных учреждениях социального обслуживания					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря (НМ)	1. Утвержденные нормы мягкого инвентаря (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения об обеспечении предметами мягкого инвентаря из бюджетного учета, арматурных карточек	НМ = 100% - (10% x Кнм), где: Кнм - количество наименований предметов мягкого инвентаря, по которым установленные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования предметов мягкого инвентаря	90 - 100% 80 - 89% 70 - 79% менее 70%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг со стороны клиентов учреждений (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
4.	Удовлетворенность качеством оказания	Результаты письменного опроса	Кол уу КУ = ----- x 100%,	91 - 100%	1,0

	услуг (КУ)	(анкетирования) клиентов учреждений	Кол о где: Кол уу - количество клиентов, удовлетворенных качеством услуг; Кол о - количество клиентов, принявших участие в опросе (анкетировании)	71 - 90% 50 - 70% менее 50%	0,8 0,5 0
5.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт $D = \frac{\text{ДМ факт}}{\text{ДМ план}} \times 100\%$, где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
2. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в психоневрологических интернатах					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря (НМ)	1. Утвержденные нормы мягкого инвентаря (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения об обеспечении предметами мягкого инвентаря из бюджетного учета, арматурных карточек	НМ = 100% - (10% x Кнм), где: Кнм - количество наименований предметов мягкого инвентаря, по которым установленные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования предметов мягкого инвентаря	90 - 100% 80 - 89% 70 - 79% менее 70%	1,0 0,8 0,5 0

3.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
4.	Организация работы по проведению реабилитационных мероприятий (РМ)	1. Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (ИПР), карты реабилитации клиентов. 2. Журнал (табель) учета клиентов	Кол рм РМ = ----- x 100%, Кол о где: Кол рм - количество клиентов, охваченных реабилитационными мероприятиями; Кол о - общее количество	71 - 100% 51 - 70% 40 - 50% менее 40%	1,0 0,8 0,5 0
5.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт Д = ----- x 100%, ДМ план где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
3. Реабилитационные и адаптационные услуги, предоставляемые инвалидам					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Проведение реабилитационных мероприятий (РМ)	1. Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (ИПР),	Кол рм РМ = ----- x 100%, Кол о	91 - 100% 81 -	1,0 0,8

		карты реабилитации клиентов. 2. Журнал (табель) учета клиентов	где: Кол рм - количество клиентов, охваченных реабилитационными мероприятиями; Кол о - общее количество	90% 60 - 80% менее 60%	0,5 0
3.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (КУ)	Результаты письменного опроса (анкетирования) клиентов учреждений	Кол уу КУ = ----- x 100%, Кол о где: Кол уу - количество клиентов, удовлетворенных качеством услуг; Кол о - количество клиентов, принявших участие в опросе (анкетировании)	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
5.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт Д = ----- x 100%, ДМ план где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
4. Социальное обслуживание и адаптация умственно отсталых детей					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0

		обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов		
2.	Выполнение норм обеспечения предметами мягкого инвентаря (НМ)	1. Утвержденные нормы мягкого инвентаря (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения об обеспечении предметами мягкого инвентаря из бюджетного учета, арматурных карточек	НМ = 100% - (10% x Кнм), где: Кнм - количество наименований предметов мягкого инвентаря, по которым установленные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования предметов мягкого инвентаря	90 - 100% 80 - 89% 70 - 79% менее 70%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
4.	Организация работы по проведению реабилитационных мероприятий (РМ)	1. Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (ИПР), карты реабилитации клиентов. 2. Журнал (табель) учета клиентов	Кол рм РМ = ----- x 100%, Кол о где: Кол рм - количество клиентов, охваченных реабилитационными мероприятиями; Кол о - общее количество	81 - 100% 71 - 80% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
5.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт Д = ----- x 100%, ДМ план где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0

			мероприятий, планируемых к проведению		
5. Временный приют в доме ночного пребывания					
1.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (КУ)	Результаты письменного опроса (анкетирования) клиентов учреждений	Кол уу КУ = ----- x 100%, Кол о где: Кол уу - количество клиентов, удовлетворенных качеством услуг; Кол о - количество клиентов, принявших участие в опросе (анкетировании)	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
6. Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Проведение реабилитационных мероприятий (РМ)	1. Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (ИПР), карты реабилитации клиентов. 2. Журнал (табель) учета клиентов	Кол рм РМ = ----- x 100%, Кол о где: Кол рм - количество клиентов, охваченных реабилитационными мероприятиями; Кол о - общее количество	81 - 100% 71 - 80% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Отсутствие	1. Книга обращений	ОЖ = 100% - (10% x	100%	1,0

	обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	80 - 99% 60 - 79% менее 60%	0,8 0,5 0
4.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	$Д = \frac{\text{ДМ факт}}{\text{ДМ план}} \times 100\%$, где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
7. Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	$НП = 100\% - (10\% \times \text{Кнн})$, где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Проведение реабилитационных мероприятий (РМ)	1. Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (ИПР), карты реабилитации клиентов. 2. Журнал (табель) учета клиентов	$РМ = \frac{\text{Кол рм}}{\text{Кол о}} \times 100\%$, где: Кол рм - количество клиентов, охваченных реабилитационными мероприятиями; Кол о - общее количество	81 - 100% 71 - 80% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные	$ОЖ = 100\% - (10\% \times \text{Кож})$, где:	100% 80 - 99%	1,0 0,8

	услуг (ОЖ)	результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	60 - 79% менее 60%	0,5 0
4.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт $D = \frac{\text{ДМ факт}}{\text{ДМ план}} \times 100\%$, где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
8. Социальная помощь и реабилитация женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации					
1.	Выполнение выездных социально-психологических мероприятий (В)	1. План в соответствии с графиком. 2. Журнал выездных мероприятий	ВМ факт $V = \frac{\text{ВМ факт}}{\text{ВМ план}} \times 100$, где: ВМ факт - количество фактически проведенных выездных социально-психологических мероприятий; ВМ план - количество выездных социально-психологических мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0

3.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт Д = ----- x 100%, ДМ план где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к проведению	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
9. Отдых, оздоровление и реабилитация детей, находящихся в трудной жизненной ситуации					
1.	Выполнение натуральных норм питания (НП)	1. Утвержденные нормы питания (постановление Липецкого областного Совета депутатов от 23.12.2004 N 723-пс "О социальных нормах и нормативах в учреждениях социального обслуживания Липецкой области"). 2. Сведения из ведомости контроля за рационом питания	НП = 100% - (10% x Кнн), где: Кнн - количество наименований продуктов питания, по которым натуральные нормы не выполнены; 10% - установленный процент снятия за каждое невыполнение 1 наименования продуктов	100% 90 - 99% 80 - 89% менее 80%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Организация работы по проведению досуговых мероприятий (Д)	1. План проведения досуговых мероприятий учреждения. 2. Отчет о проведении мероприятия	ДМ факт Д = ----- x 100%, ДМ план где: ДМ факт - количество фактически проведенных досуговых мероприятий; ДМ план - количество досуговых мероприятий, планируемых к	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0

			проведению		
10. Перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей и детских учреждений					
1.	Выполнение заявок на перевозку несовершеннолетних (ПН)	1. Организация перевозки несовершеннолетних. 2. Отчет о перевозке	ПН = 100% - (10% x Кнп) , где: Кнп - количество невыполненных перевозок; 10% - установленный процент снятия за каждую невыполненную перевозку	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож) , где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
11. Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан					
1.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	1. Книга обращений граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	ОЖ = 100% - (10% x Кож) , где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	100% 80 - 99% 60 - 79% менее 60%	1,0 0,8 0,5 0
2.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (КУ)	Результаты письменного опроса (анкетирования) клиентов учреждений	Кол уу КУ = ----- x 100%, Кол о где: Кол уу - количество клиентов, удовлетворенных качеством услуг; Кол о - количество клиентов, принявших участие в опросе (анкетировании)	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
12. Социальное обслуживание граждан на дому и в нестационарных условиях					
1.	Отсутствие	1. Книга обращений	ОЖ = 100% - (10% x	100%	1,0

	обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг (ОЖ)	граждан учреждения и документально оформленные результаты проверок обоснованности жалоб. 2. Копии обращений граждан, направленных в государственные органы и органы местного самоуправления, и результаты проверок их обоснованности	Кож), где: Кож - количество жалоб со стороны клиентов, признанных обоснованными; 10% - установленный процент снятия за каждую жалобу, признанную обоснованной	80 - 99% 60 - 79% менее 60%	0,8 0,5 0
2.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (КУ)	Результаты письменного опроса (анкетирования) клиентов учреждений	$KU = \frac{\text{Кол уу}}{\text{Кол о}} \times 100\%$ где: Кол уу - количество клиентов, удовлетворенных качеством услуг; Кол о - количество клиентов, принявших участие в опросе (анкетировании)	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0
3.	Проведение социального патронажа семей (ПС), находящихся в трудной жизненной ситуации (ТЖС)	1. План проведения социальных патронажей. 2. Отчет о проведении социальных патронажей. 3. Ведение личных дел, находящихся в ТЖС	$PS = \frac{\text{ПСф}}{\text{ПСобщ}} \times 100\%$ где: ПСф - количество семей, охваченных социальным патронажем; ПСобщ - общее количество семей, состоящих на учете в ЦСЗН	91 - 100% 71 - 90% 50 - 70% менее 50%	1,0 0,8 0,5 0

Оценка качества государственной услуги

1. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарных учреждениях социального обслуживания

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
5	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
4 - 4,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2,5 - 3,9	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 2,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

2. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в психоневрологических интернатах

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
5	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
4 - 4,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2,5 - 3,9	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 2,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

3. Реабилитационные и адаптационные услуги,
предоставляемые инвалидам

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
5	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
4 - 4,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2,5 - 3,9	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 2,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

4. Социальное обслуживание и адаптация
умственно отсталых детей

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
5	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
4 - 4,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2,5 - 3,9	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 2,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

5. Временный приют в доме ночного пребывания

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
2	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
1,6 - 1,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1 - 1,5	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 0,9	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

6. Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних,
находящихся в трудной жизненной ситуации

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
4	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
3,2 - 3,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2 - 3,1	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 1,9	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

7. Социальная помощь и реабилитация несовершеннолетних, женщин и женщин с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
4	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
3,2 - 3,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
2 - 3,1	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 1,9	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

8. Социальная помощь и реабилитация женщин и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
3	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
2,4 - 2,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1,5 - 2,3	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 1,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

9. Отдых, оздоровление и реабилитация детей, находящихся
в трудной жизненной ситуации

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
3	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
2,4 - 2,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1,5 - 2,3	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 1,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

10. перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших
из семей и детских учреждений

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
2	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
1,6 - 1,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1 - 1,5	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 0,9	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

11. Предоставление мер социальной поддержки
отдельным категориям граждан

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
2	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
1,6 - 1,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1 - 1,5	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 0,9	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)

12. Социальное обслуживание граждан на дому
и в нестационарных условиях

Сумма индикаторов (общий балл)	Интерпретация
3	Оказываемая услуга соответствует государственным стандартам
2,4 - 2,9	Оказываемая услуга в целом соответствует государственным стандартам
1,5 - 2,3	Оказываемая услуга предоставляется с устранимыми нарушениями государственных стандартов
0 - 1,4	Оказываемая услуга не соответствует государственным стандартам (услуга не предоставлена)
