

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ,  
КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ  
ДЛЯ СЕМЬИ, ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

**П Р И К А З**

15.07.2022

г. Симферополь

№ 16

**О порядке проведения мониторинга  
эффективности деятельности по  
организации социального  
обслуживания государственными  
бюджетными учреждениями  
Республики Крым «Центр  
социальных служб для семьи, детей и  
молодежи»**

В соответствии с приказом Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым (далее – Министерство) от 22.02.18 № 377 «О координации деятельности подведомственных учреждений», подпунктами 2.3.1, 2.3.3 Устава Государственного казенного учреждения «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее – ГКУ «КРЦСССДМ»), с целью оценки результативности, полноты, качества и доступности предоставления государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее – ГБУ РК «ЦСССДМ») социальных услуг;

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Порядок проведения мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания ГБУ РК «ЦСССДМ» (далее – Порядок) (Приложение 1);
  - 1.2. Форму рейтинга ГБУ РК «ЦСССДМ» по результатам мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания (Приложение 2).
2. Отделу организационной, правовой и кадровой работы (Цвяткова О.В.):
  - 2.1. обеспечить ознакомление руководителей ГБУ РК «ЦСССДМ» с настоящим приказом;
  - 2.2. разместить данный приказ на сайте ГКУ «КРЦСССДМ».
  - 2.3. организовать сбор информации согласно Порядку.
3. Отделу методического обеспечения социального обслуживания (Цвяткова Е.В.) обеспечить анализ информации согласно Порядку.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



А.А. Омельченко

## **ПОРЯДОК**

### **проведения мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Порядок проведения мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее - Порядок) разработан в соответствии с приказом Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым от 22.02.2018 № 377 «О координации деятельности подведомственных учреждений», подпунктами 2.3.1, 2.3.3 Устава Государственного казенного учреждения «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее - ГКУ «КРЦСССДМ»).

1.2. Порядок определяет процедуру проведения мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания (далее – Мониторинг), участников проведения Мониторинга, этапы проведения Мониторинга, согласно перечню учреждений, предоставляющих социальные услуги, участвующих в Мониторинге (приложение 1).

1.3. Порядок разработан с целью повышения эффективности и доступности социальных услуг, предоставляемых государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее – Центр), улучшения информированности потребителей социальных услуг об их видах и содержании, а также общей оценки деятельности учреждения для расчета размера надбавки за интенсивность труда руководителей.

1.4. Основными задачами мониторинга являются:

- своевременная фиксация недостатков в организации предоставления Центрами социальных услуг семьям, детям и молодежи;
- выявление и анализ проблем при предоставлении социальных услуг;
- составление рейтинга учреждений по результатам Мониторинга;
- популяризация инновационного опыта работы Центров.

#### **2. Этапы проведения Мониторинга Центрами**

Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап – разработка критериев, характеризующих эффективность предоставления Центрами социальных услуг;

2 этап – сбор и сработка информации о деятельности Центров по предоставлению социальных услуг; анализ поступающей информации.

3 этап – подведение итогов, подготовка рейтинга Центров.

### 3. Организация проведения Мониторинга Центрами

3.1. Мониторинг проводится Центрами один раз в год.

3.2. В рамках проведения Мониторинга:

ГКУ «КРЦСССДМ» выполняет следующие функции:

-запрашивает у Центров информацию в соответствии с утвержденными критериями, характеризующими эффективность предоставления социальных услуг, использует статистические данные, отчетность, сведения и документы, -проводит проверку информации, предоставленной Центрами;

-использует данные, полученные в результате выборочного опроса получателей социальных услуг, анализа открытых источников информации с целью сбора сведений о эффективности предоставляемых Центрами услуг;

-оказывает методическую помощь Центрам по вопросам сбора и подготовки запрашиваемой информации;

-принимает участие в проведении мониторинга по отдельным вопросам организации социального обслуживания Центрами.

Центры выполняют следующие функции:

- предоставляют в ГКУ «КРЦСССДМ» следующую информацию:

1) общее количество работников по штатной численности учреждения, количество специалистов по социальной работе, согласно штатному расписанию и фактически осуществляющих свою деятельность;

2) количество размещенных статей за отчетный период на официальном сайте и страницах социальных сетей и иных интернет ресурсах;

3) количество размещенной информации в СМИ, газетах, бигбордах и т.д.;

4) количество специалистов по социальной работе, получивших дополнительную подготовку, дополнительное образование, направленную на повышение своих профессиональных знаний, за полугодие, в том числе посещение семинаров, конференций, тренингов (с указанием фамилий);

5) количество разработанных Центрами методических материалов, социальной рекламы, листовок, буклетов за год;

6) анкетирование 30 получателей социальных услуг (приложение 3), результаты которого обобщаются в таблицу (приложение 4);

8) количество поступивших жалоб граждан, претензий от исполнительных органов власти, протесов или предписаний органов прокуратуры на качество социальных услуг за год (предоставление их копий);

9) количество благодарственных писем от граждан, исполнительных органов власти, вышестоящих организаций, организаций партнеров и т.д. на качество социальных услуг за год (предоставление их копий);

10) объем выполненного государственного задания и его исполнение;

11) информация о реализации инновационных проектов.

Данные по мониторингу оформляются в сводной таблице (приложение

Для уточнения данных, предоставленных Центрами, ГКУ «КРЦСССДМ» могут быть запрошены иные необходимые документы;

Запрашиваемые документы оформляются в виде папки и предоставляются только на бумажных носителях в срок ежегодно с **15 по 20 ноября**.

3.3. Мониторинг проводится Центрами по следующим показателям эффективности деятельности учреждения:

1. Выполнение государственного задания;
2. Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг;
3. Участие в инновационной деятельности, разработка буклетов, листовок, методических материалов;
4. Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности сети Государственных бюджетных учреждений Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» и кснкретного учреждения;
5. Своевременность, достоверность и качество, предоставляемых отчетных документов, информации, планов, ответов на обращения граждан;
6. Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги;
7. Повышение квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам;
8. Организация работы по системному контролю за осуществлением деятельности специалистов по социальной работе, в том числе с выездом на рабочее место;
9. Результативность социальной работы с семьями, находящимися в социально опасном положении;
10. Результативность социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации;
11. Анализ предоставленных услуг;
12. Социальное сопровождение семей, находящихся на программах;
13. Проведение профилактических групповых мероприятий;
14. Участие в конкурсах, акциях и других мероприятиях организационно-массового характера в соответствии с планом работы Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым;
15. Результаты выездных мониторингов.

3.4. Для формирования итогов Мониторинга используется оценочный балл Центра. Оценочный балл представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из показателей. Показатели ранжируются от 1 до 10 баллов. Максимальное количество баллов - 100.

3.5. Результаты Мониторинга используются для оценки деятельности учреждения, как один из критериев расчета надбавки за интенсивность труда руководителей, для повышения эффективности предоставления социальных услуг Центрами.

Приложение 1  
к Порядку проведения  
мониторинга эффективности деятельности  
по организации социального обслуживания  
государственными бюджетными учреждениями  
Республики Крым «Центр социальных служб  
для семьи, детей и молодежи»

**Перечень учреждений, предоставляющих социальные услуги,  
участвующих в Мониторинге**

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Алуштинский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
2.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Армянский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
3.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Джанкойский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
4.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Евпаторийский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
5.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Керченский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
6.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Краснопереконский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
7.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Сакский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
8.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
9.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Судакский городской центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
10.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Феодосийский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
11.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Ялтинский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
12.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
13.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Белогорский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
14.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым

	«Джанкойский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
15.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Кировский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
16.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Красногвардейский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
17.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи Красноперекопского района»
18.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Ленинский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
19.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Нижнегорский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
20.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Первомайский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
21.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Раздольненский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
22.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Сакский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
23.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Симферопольский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
24.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Советский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»
25.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Черноморский районный центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»

Приложение 2  
к Порядку проведения мониторинга  
эффективности деятельности по организации  
социального обслуживания государственными  
бюджетными учреждениями Республики Крым  
«Центр социальных служб для семьи, детей и  
молодежи»

**Мониторинг эффективности деятельности по организации социального обслуживания государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи»**

№ п/п	Показатель деятельности учреждения	Критерии оценки и методика расчета показателей	Количество баллов (выставляется ЯГБУ РК «ЦСССДМ»)	Корректиро вочная графа баллов (выставляется ЯГКУ «КРЦСССД М»)	Причина снижения или увеличения балла
I.	II.	III.	IV.	V.	VI.
1.	Выполнение государственного задания	<p>Объем выполненного государственного задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию.</p> <p>Рассчитывается на основании выполнения государственного задания на отчетный период.</p> <p>Расчет показателя 1: Пункты государственного задания считаются выполненными, если отношение количества</p>	0-10 баллов		

		<p>фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно государственному заданию, составляет 85% (с учетом отработанных 10 месяцев).</p> <p>более 85%-10 баллов; 80-84,9% - 5 баллов; менее 80% - 0 баллов.</p>		
<p><b>2.</b></p>	<p>Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг</p>	<p>Положительные результаты опроса в форме анкетирования граждан. Наличие жалоб и благодарностей получателей услуг на деятельность Центра.</p> <p>Рассчитывается на основании заполненных опросных листов получателями услуг, а также сопроводительной информации к мониторингу.</p> <p>Расчет показателя 2: При отсутствии обоснованных жалоб на качество предоставления социальных услуг равен процентному соотношению числа лиц, поставивших высший балл оценивая во всех вопросах опросного листа, от общего числа опрошенных лиц.</p> <p>100% - 5 баллов; 90-99,9% -4балла; 80-89,9%-3 балла; 60-79,9% -2 балла; 40-59,9%- 1 балл; 1-39,9% - 0 баллов.</p> <p>Дополнительные баллы: - наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг: - 1-3 жалобы (- 1 балл);</p>	<p>0-7 баллов</p>	



		<p>- более 3 жалоб (-2 балла);</p> <p>- наличие письменных благодарностей от получателей услуг:</p> <p>- 1-10 благодарностей (+1 балл);</p> <p>- 10 и более – (+2 балла).</p>		
3.	<p>Участие в инновационной деятельности, разработка буклетов, листовок, методических материалов</p>	<p>Участие Центра в инновационных проектах в течении года. Наличие социально-информационных, методических материалов, буклетов, листовок, разработанных работниками Центра.</p> <p>Рассчитывается на основании сопроводительной информации к мониторингу, а также ежеквартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 3:</p> <p>Участие в инновационных проектах, внедрение их в своем учреждении – 3 балла.</p> <p>Более 10 разработанных материалов - 3 балла;</p> <p>5-10 материалов -2 балла;</p> <p>1-4 материал-1 балл;</p> <p>отсутствие материалов и проектов– 0 баллов.</p>	0-6 баллов	
4.	<p>Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности сети Государственных бюджетных учреждений</p>	<p>Наличие в учреждении стендов с информацией о предоставляемых услугах, официального сайта и его системное сопровождение, наполнение страниц в социальных сетях, в том числе предоставление информации для размещения на сайте ГКУ «КРЦСССДМ».</p> <p>Рассчитывается на основании ежеквартальных отчетов, мониторинга сайтов и социальных сетей.</p>	0-5 баллов	

<p>Республики Крым «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» и конкретного учреждения</p>	<p>Расчет показателя 4: наличие стенда + 1 балл; ежедневное обновление новостной ленты на сайте +1 балл; ежедневное размещение публикаций в социальных сетях +1 балл; работающая обратная связь на официальном сайте +1 балл; регулярное предоставление информации для размещения на сайте ГКУ «КРЦССДМ» +1 балл.</p>			
<p>5. Своевременность, достоверность и качество, предоставляемых отчетных документов, информаций, планов, ответов на обращения граждан</p>	<p>Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления отчетных документов, информаций, ответов на обращения граждан.  Рассчитывается на основании оценки качества, достоверности и сроков, предоставляемых информаций.  Расчет показателя 5: Отсутствие каких-либо замечаний при предоставлении отчетных документов, ответов на обращения граждан, соблюдение всех сроков – 3 балла; наличие незначительных замечаний – 1 балл; наличие регулярных замечаний, требующих пересмотра предоставленной информации – 0 баллов.</p>	0-5 баллов		
<p>6. Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги</p>	<p>Доля укомплектованности специалистами по социальной работе для осуществления профильной деятельности учреждения.  Рассчитывается на основании сопроводительной информации к мониторингу.</p>	0-5 баллов		

		<p>Расчет показателя 6:</p> <p>Процентное соотношение работающих специалистов по социальной работе от общего количества специалистов по социальной работе согласно штатному расписанию.</p> <p>Доля укомплектованности 100% – 5 баллов;  95-99,9% - 4 балла;  90-94,99 – 3 балла;  85 -89,9% - 2 балла;  80-84,99% - 1 балл;  Менее 80% - 0 баллов.</p>		
7.	<p>Повышение квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам</p>	<p>Количество обученных специалистов по социальной работе путем прохождения в установленные сроки курсов или программ обучения.</p> <p>Рассчитывается на основании сопроводительной информации к мониторингу.</p> <p>Расчет показателя 7:</p> <p>Процентное соотношение числа обученных специалистов по социальной работе от общего количества специалистов по социальной работе</p> <p>100% обученных - 5 баллов;  80-99,9% -4балла;  60-79,9%-3 балла;  40-59,9% -2 балла;  20-39,9%- 1 балл;  1-19,9% - 0 баллов.</p>	0-5 баллов	
8.	<p>Организация работы по системному контролю за осуществлением</p>	<p>Внутренние проверки учреждения по деятельности специалистов по социальной работе, с выездом на рабочее место (районные ЦСССДМ), посещение обслуживаемых семей, анализ качества и</p>	0-3 балла	

<p>Деятельности специалистов по социальной работе, в том числе с выездом на рабочее место</p>	<p>результативности предоставления социальных услуг в рамках индивидуальных программ.</p> <p>Рассчитывается на основании ежеквартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 8: Наличие в предоставленных отчетах: - выявленные недостатки работы специалистов по социальной работе + 1 балл; - рекомендации к дальнейшей работе +1 балл; - контроль по устранению выявленных нарушений и выполнению рекомендаций +1 балл.</p>		
<p>9. Результативность социальной работы с семьями, находящимися в социально опасном положении</p>	<p>Количество индивидуальных программ реабилитации, работа по которым завершилась с положительным результатом.</p> <p>Рассчитывается на основании квартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 9: Процентное соотношение программ с положительным результатом к общему количеству программ. более 90% - 10 баллов; 80 – 99,9% - 8 баллов; 70-79,9% – 5 баллов; 60-69,9% – 3 балла; 50-59,9% - 1 балл; менее 50% - 0 баллов.</p>	<p>0-10 баллов</p>	
<p>10. Результативность социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной</p>	<p>Количество индивидуальных программ предоставления социальных услуг, работа по которым завершилась с положительным результатом.</p>	<p>0-10 баллов</p>	

	<p>ситуации</p> <p>Рассчитывается на основании квартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 10:</p> <p>Процентное соотношение завершенных программ с положительным результатом к общему количеству программ.</p> <p>более 90% - 10 баллов;  80 – 99,9% - 8 баллов;  70-79,9% – 5 баллов;  60-69,9% – 3 балла;  50-59,9% - 1 балл;  менее 50% - 0 баллов.</p>		
<p>11.</p> <p>Анализ предоставленных услуг</p>	<p>Организация работы по увеличению услуг, предоставляемых в рамках индивидуальных программ предоставления социальных услуг</p> <p>Рассчитывается на основании квартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 11:</p> <p>Процентное соотношение срочных услуг и услуг, оказанных в рамках индивидуальных программ, к общему количеству предоставленных услуг.</p> <p>90-100% услуг по ИПСУ – 10 баллов;  89,9-90% - 9 баллов;  70-79,9%– 8 баллов;  60-69,9%– 7 баллов;  50-59,9%– 6 баллов;  40-49,9%– 5 баллов;  30-39,9%– 4 балла;  20-29,9%– 3 балла;  10-19,9%– 2 балла;  0-9,9% - 1 балл.</p>	<p>0-10 баллов</p>	
<p>12.</p> <p>Социальное сопровождение</p>	<p>Организация работы по социальному сопровождению семей для решения проблемных</p>	<p>0-5 баллов</p>	

<p>семей, находящихся на программах</p>	<p>вопросов и вывода семьи из трудной жизненной ситуации.</p> <p>Рассчитывается на основании квартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 12:</p> <p>Процентное соотношение количества получателей услуг, охваченных социальными сопровождением в рамках оказания услуг по программам, от общего числа программ:</p> <p>100% - 5 баллов;  90 - 99,9% - 4 балла;  80 - 89,9% - 3 балла;  70 - 79,9% - 2 балла;  60 - 69,9% - 1 балл,  менее 60% - 0 баллов.</p>		
<p>13. Проведение профилактических групповых мероприятий</p>	<p>Организация проведения профилактических групповых мероприятий, направленных на профилактику суицидов, аборт, насилия в семье, терроризма и экстремизма, интернет-безопасности, ЗОЖ, правового просвещения, профилактики алкоголизма и табачной зависимости, девиации поведения несовершеннолетних, их правонарушений и преступлений.</p> <p>Рассчитывается на основании ежеквартальных отчетов.</p> <p>Расчет показателя 13:</p> <p>Общее количество мероприятий относительно количества специалистов по социальной работе. 60 и более мероприятий в год на 1 специалиста - 3 балла;  30-59 - 2 балла;</p>	<p>0-3 баллов</p>	

14.	<p>Участие в конкурсах, акциях и других мероприятиях организационно-массового характера в соответствии с планом работы Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым</p>	0-29- 1 балл;	<p>Организация и участие в конкурсах, акциях и других мероприятиях организационно-массового характера по профилактике негативных явлений среди несовершеннолетних и молодежи, социального сиротства, популяризации семейных ценностей и ответственного родительства.</p> <p>Рассчитывается по информации учреждения, предоставленным по итогам проведения мероприятий, а также активности участия.</p> <p>Расчет показателя 14:</p> <p>Принято участие во всех конкурсах, мероприятиях и акциях, согласно утвержденному плану Министерства образования, науки и молодежи Республики Крым – 5 баллов;</p> <p>Не принято участие в 1-2 мероприятиях – 3 балла;</p> <p>Не принято участие в 3-5 мероприятиях – 1 балл;</p> <p>Не принято участие в более 5 мероприятиях – 0 баллов.</p> <p>Дополнительные баллы:</p> <p>- за победу в региональных этапах конкурса + 0,5 балла;</p> <p>- за победу на Всероссийском уровне +0,5 балла.</p>	0-6 балла	
15.	<p>Результаты выездных мониторингов</p>	<p>Выездные мониторинги по организации социального обслуживания.</p> <p>Рассчитывается на основании справок с результатами выездной проверки.</p> <p>Расчет показателя 15:</p>	0-10 баллов		

	<p>Отсутствие выявленных нарушений в справке— 10 баллов;</p> <p>1 нарушение – 8 баллов;</p> <p>2 нарушения - 5 баллов;</p> <p>3 нарушения – 3 балла;</p> <p>4 нарушения – 1 балл;</p> <p>5 и более нарушений – 0 баллов.</p>			
--	--	--	--	--

\*ГБУ РК «ЦСССДМ» заполняется только столбец выделенный цветом.

Директор ГБУ РК «Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» \_\_\_\_\_

подпись

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Согласовано:

Директор ГКУ «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» \_\_\_\_\_

А.А. Омсльченко

Начальник управления по защите прав несовершеннолетних министерства образования, науки и молодежи Республики Крым \_\_\_\_\_

И.В. Зуева

Заместитель министра образования, науки и молодежи Республики Крым \_\_\_\_\_

Т.Р. Асанов

С графой IV, V ознакомлен (а) \_\_\_\_\_

(ФИО директора ГБУ РК «ЦСССДМ», подпись, должность)



Приложение 3  
к Порядку проведения мониторинга  
качества социальных услуг, предоставляемых  
государственными бюджетными учреждениями  
Республики Крым «Центр социальных служб  
для семьи, детей и молодежи»

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

**для проведения мониторинга качества предоставления социальных услуг  
государственными бюджетными учреждениями Республики Крым «Центр  
социальных служб для семьи, детей и молодежи» (далее - Центр)**

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет информирование о предоставляемых Центром социальных услугах на сайте, в средствах массовой информации, на стендах в учреждении \_\_\_\_\_
2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения, график работы Центра, предоставляющего социальные услуги (условия доступа в учреждение, его местонахождение) \_\_\_\_\_
3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет полнота и своевременность предоставления социальных услуг. \_\_\_\_\_
4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставляемых Центром социальных услуг \_\_\_\_\_
5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет компетентность персонала Центра. \_\_\_\_\_
6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет доброжелательность и вежливость персонала Центра. \_\_\_\_\_
7. Приходилось ли Вам обращаться с жалобами на качество социальных услуг, предоставляемых Центром, либо в связи с отказом в предоставлении социальной услуги?  
да \_\_\_\_\_  
нет \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Порядку проведения мониторинга  
качества социальных услуг, предоставляемых  
государственными бюджетными учреждениями  
Республики Крым «Центр социальных служб  
для семьи, детей и молодежи»

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА

№ вопроса	Балл	Количество опрошенных человек	%
1.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
2.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
3.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
4.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
5.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
6.	5 баллов		
	4 балла		
	3 балла		
	2 балла		
	1 балл		
7.	да		
	нет		

Приложение 2  
к Приказу ГКУ «КРЦСССДМ»  
от 15.04.2021 № 86

№	Название ЦСССДМ	Кол-во набранных баллов по результатам мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания	Место рейтинге по результатам мониторинга эффективности деятельности по организации социального обслуживания	Процент надбавки за интенсивность труда
1	ГБУ РК «Алуштинский ЦСССДМ»			
2	ГБУ РК Армянский городской ЦСССДМ»			
3	ГБУ РК «Джанкойский городской ЦСССДМ»			
4	ГБУ РК «Евпаторийский ЦСССДМ»			
5	ГБУ РК «Керченский ЦСССДМ»			
6	ГБУ РК «Красноперекопский городской ЦСССДМ»			
7	ГБУ РК «Сакский городской ЦСССДМ»			
8	ГБУ РК «Симферопольский городской ЦСССДМ»			
9	ГБУ РК «Судакский городской ЦСССДМ»			
10	ГБУ РК «Феодосийский ЦСССДМ»			
11	ГБУ РК «Ялтинский ЦСССДМ»			
12	ГБУ РК «Бахчисарайский районный ЦСССДМ»			
13	ГБУ РК «Белогорский районный ЦСССДМ»			
14	ГБУ РК «Джанкойский районный ЦСССДМ»			
15	ГБУ РК «Кировский районный ЦСССДМ»			
16	ГБУ РК «Красногвардейский районный ЦСССДМ»			
17	ГБУ РК «ЦСССДМ Красноперекопского района»			
18	ГБУ РК «Ленинский районный ЦСССДМ»			
19	ГБУ РК «Нижнегорский районный ЦСССДМ»			
20	ГБУ РК «Первомайский районный ЦСССДМ»			
21	ГБУ РК «Раздольненский районный ЦСССДМ»			
22	ГБУ РК «Сакский районный ЦСССДМ»			
23	ГБУ РК «Симферопольский районный ЦСССДМ»			
24	ГБУ РК «Советский районный ЦСССДМ»			
25	ГБУ РК «Черноморский районный ЦСССДМ»			