

Менеджмент качества в
учреждениях социального
обслуживания населения.
Независимая оценка качества
оказания социальных услуг.

Общие сведения

Программный комплекс
«Социальное обслуживание населения»
версия 2.0



Система менеджмента качества оказания социальных услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания основывается на показателях результативности процесса предоставления социальных услуг и направлена на постоянное улучшение деятельности учреждений и предприятий социального обслуживания населения.

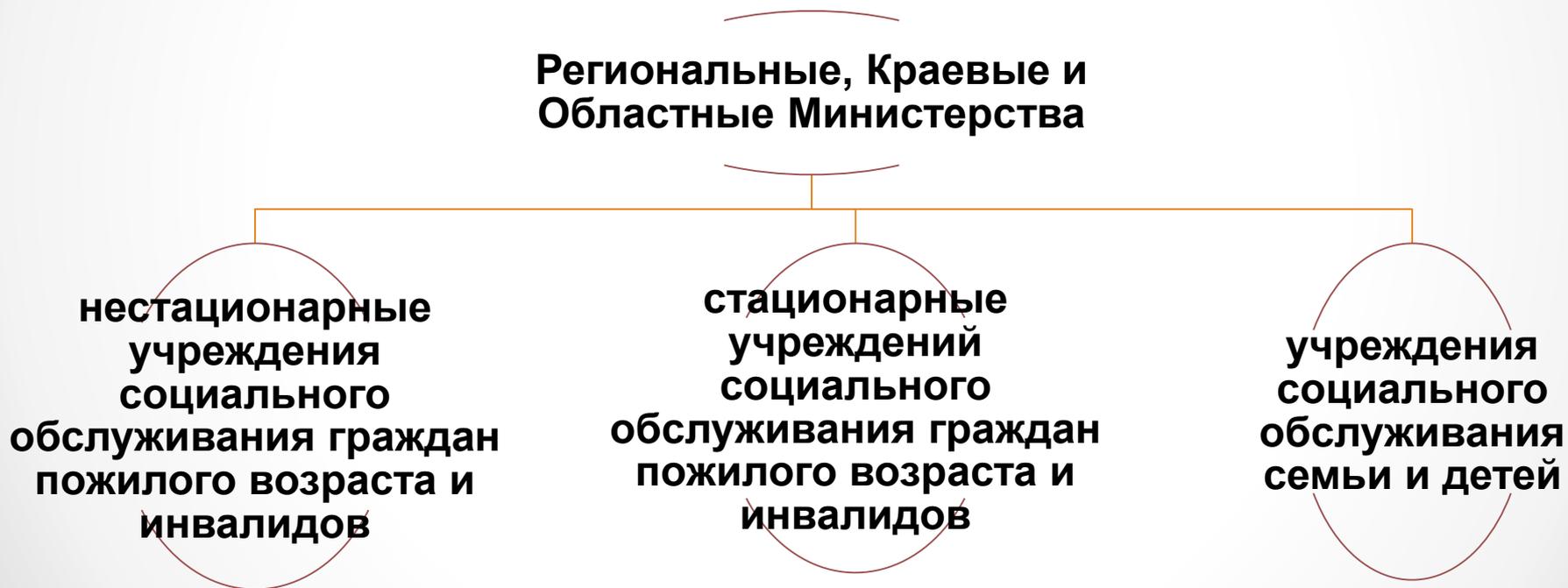
Система менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) отвечает требованиям стандарта ISO 9001:2008 и может использоваться как отдельная самостоятельная система, или использоваться как составная часть ПК «Социальное обслуживание населения или быть интегрирована с региональной автоматизированной системой управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения

«Социальное обслуживание населения»

Независимая оценка качества оказания социальных услуг проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Система независимой оценки качества оказания социальных услуг (НСО) может использоваться как отдельная самостоятельная система, или использоваться как составная часть ПК «Социальное обслуживание населения или быть интегрирована с региональной автоматизированной системой управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения «Социальное обслуживание населения»

Область применения системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (НСО)



Компоненты системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (НСО)

- **«Жалобы, поступившие в учреждениях социального обслуживания».** Раздел содержит сведения о жалобах поступивших от граждан в учреждения от граждан и сведения о результатах их обработки в учреждениях. Раздел доступен в системах НСО и СМК;
- **«Анкетирование удовлетворенностью качеством предоставленных социальных услуг».** Раздел содержит сведения об анкетировании (само анкетировании) граждан (клиентов учреждений социального обслуживания населения). Раздел доступен в системах НСО и СМК;
- **«Внутренние аудиты учреждения социального обслуживания населения».** Раздел содержит сведения о планируемых и проведенных аудитах СМК в учреждениях социального обслуживания населения. Раздел доступен только в системе СМК;

Компоненты системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (НСО)

- **«Библиотеки документов».** Раздел содержит сведения об общих документах, таких как: нормативные документы (общих документов для всех учреждений), шаблоны документов, документы учреждений, документы по обучению СМК. Раздел доступен в системах НСО и СМК;
- **«Оценки экспертов».** Раздел содержит сведения об эталонных значениях показателей результативности процесса предоставления социальных услуг. Раздел доступен только в системе СМК;
- **«Показатели НСО и СМК».** Раздел содержит сведения о показателях результативности процесса предоставления социальных услуг. Раздел доступен только в системах НСО и СМК;

Способы развертывания системы менеджмента качества оказания социальных услуг (СМК) и системы независимой оценки качества оказания социальных услуг (НСО) на территории субъекта Российской Федерации

Способ 1. Централизованная база системы с обеспечением доступа к данным:

- для граждан – посредством единого web-интерфейса пользователя (гражданина)
- для специалистов учреждений и сотрудников министерств - посредством единого web-интерфейса специалиста

Способ 2. Централизованная база системы, интегрируемая с локальными распределенными базами учреждений социального обслуживания. Доступ к данным предоставляется:

- для граждан – посредством единого web-интерфейса пользователя (гражданина)
- для специалистов учреждений и сотрудников министерств - посредством единого web-интерфейса специалиста (при наличии каналов связи)
- для специалистов учреждений при отсутствии каналов связи - посредством «толстых» (локальных) клиентских приложений

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов

Прохождение анкетирования по оценке качества услуг



Пройти анкетирование по оценке качества оказания услуг в учреждениях и предприятиях

Пройти анкетирование

Подача жалоб на качество оказанных услуг



Подать жалобу на на качество оказанных (предоставленных) услуг в учреждении или на предприятии

Подать жалобу

Получение ответа на поданную жалобу на качество услуг



Узнать ответ на поданную жалобу на качество оказания услуг в учреждении или на предприятии

Узнать ответ на поданную жалобу



Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК

Анкетирование по оценке качества оказания услуг в учреждениях



**Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов



Прохождение анкетирования по оценке качества оказания услуг в
учреждениях и предприятиях

Анкетирование: Заполнение сведений об анketируемом

Выбор анketируемых учреждений	<input type="text" value="Анкета оценки качества оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения"/>
Дата анketирования	<input type="text" value="08.04.2015"/>
Фамилия анketируемого лица	<input type="text" value="Иванов"/>
Имя анketируемого лица	<input type="text" value="Николай"/>
Отчество анketируемого лица	<input type="text" value="Петровит"/>
Дата рождения анketируемого лица	<input type="text" value="12.08.1967"/>

Выбранная анкета для прохождения Анкета независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения

[Вернуться на главную страницу](#)

[Начать анкетирование](#)

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК

Анкетирование по оценке качества оказания услуг в учреждениях



**Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная Жалобы **Анкетирования** Аудиты Оценка экспертов Показатели СМК Нормативные документы Документы учреждений

Анкетирование по оценке качества услуг. Ответы на вопросы анкеты

Вопрос анкеты № 3

Хорошо ли Вы информированы о работе организации социального обслуживания ?

Ответ на вопрос анкеты

Да



Предыдущий вопрос анкеты

Следующий вопрос анкеты

Прервать анкетирование

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК

Подача жалобы в учреждение на качество оказания услуг



**Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов



Подача жалобы (обращение) на качество оказанных (предоставленных)
услуг в учреждении или на предприятии

ЖалобаКлиента

Вид учреждения в которое подается жалоба	Жалоба (обращение) в учреждение социального обслуживания населения
Учреждение, в которое подается жалоба	ГАУ "Березовский ПНИ"
Входящий №	414
Дата поступления	03.02.2015
Источник поступления жалобы	Жалоба (обращение) подана через портал системы
Фамилия, Имя, Отчество гражданина	Николаев Иван Петрович
Первичное/Повторное обращение	Первичное обращение
Индивидуальное/Групповое обращение	Индивидуальное обращение
Краткое изложение сути жалобы	При оказании мне социальных услуг специалист учреждения вел себя со мной грубо и некорректно. Более того, специалист учреждения опоздал и отказался мне объяснить причину своего опоздания.
Объект жалобы	Объектом жалобы является учреждение

Вернуться на главную страницу

Подать жалобу (обращение)

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК

Просмотр ответа на поданную в учреждение жалобу на качество оказания услуг



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

[Главная](#)

[Библиотека документов](#)



Узнать ответ на поданную жалобу на качество оказания услуг в
учреждении или на предприятии

Ввод данных для поиска ответа на жалобу (обращение)

Номер жалобы (обращения) гражданина

Дата жалобы (обращения) гражданина

Ключевая фраза

[Вернуться на главную страницу](#)

[Поиск ответа на жалобу \(обращение\)](#)



Поиск жалобы (обращения)

Отображено найденных жалоб

[Начать поиск в найденном](#)

[Очистить параметры поиска](#)

Найденные ответы на жалобы (обращения) по заданным параметрам поиска

№ п/п	№ поданной жалобы	Дата подачи жалобы	Фамилия, Имя, Отчество лица, подавшего жалобу	Статус обработки жалобы
1	124	02.03.2015	Николаев Иван Сергеевич	ответ на жалобу подготовлен и утвержден руководителем

Единый web-интерфейс пользователя (гражданина) в системах НСО и СМК

Доступная для пользователя библиотека общих нормативных документов и документов учреждений, регламентирующих управление качеством и предоставление услуг гражданам



Информационная система «Социальное обслуживание населения»

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Главная

Библиотека документов

Общие нормативные документы

Документы учреждений

Q-

Начать поиск

Действия ▾

№ п/п

Наименование документа

Полное наименование документа

Графическая копия

1

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (28 декабря 2013 г.)

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (28 декабря 2013 г.)



Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользования

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК



Просмотр результатов анкетирований по оценке качества оказания социальных услуг в учреждениях и организациях

[Перейти к разделу](#)



Обработка жалоб, поступивших от граждан на качество предоставленных (оказанных) социальных услуг учреждениями и организациями

[Перейти к разделу](#)



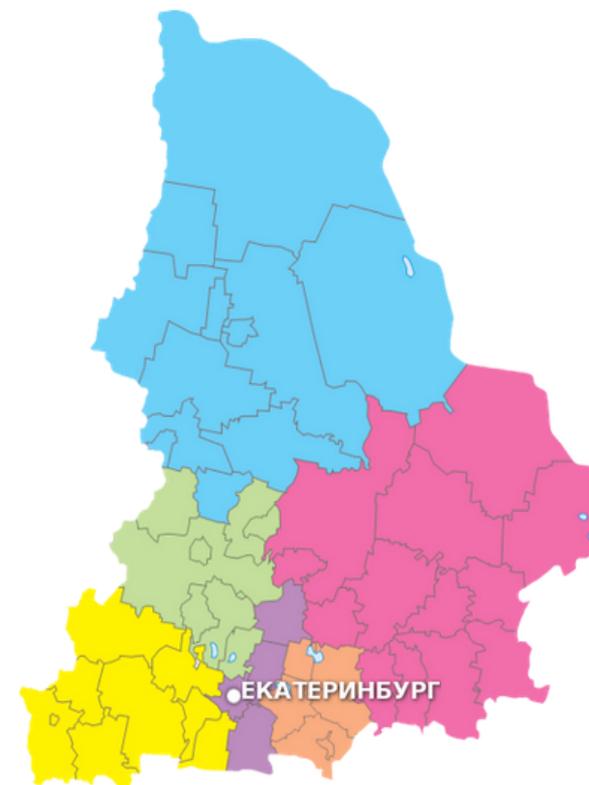
Работа с внутренними аудитами в учреждениях и организациях

[Перейти к разделу](#)



Формирование показателей результативности в системе менеджмента качества предоставлением социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения

[Перейти к разделу](#)



Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр результатов анкетирования по качеству оказания услуг в учреждениях



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная Жалобы **Анкетирования** Аудиты Оценка экспертов Показатели СМК Нормативные документы Документы учреждений Обучение СМК

Параметры отображения анкет, удовлетворенностью качеством услуг

Отображены жалобы с 16.01.2015 по 15.09.2015 Учреждение

Учреждение, в которое направлена анкета	Наименование анкеты	Дата анкетирования	Фамилия, Имя, Отчество анкетиремого	Дата рождения
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	04.04.2015	Сертихович Руслан Никанорович	25.03.1956
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	29.04.2015	Сидорчук Лев Яковлевич	29.04.2015
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	29.04.2015	Чудинов Михаил Леонтьевич	29.04.2015
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	29.04.2015	Ферапонтов Иван Кузьмич	29.04.2015
<input type="checkbox"/> ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" г. Н.Тагил"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	05.05.2015	Илларионов Илья Владимирович	16.07.1979
<input type="checkbox"/> ГАУ "Уктусский пансионат"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	27.05.2015	Пудовкина Анна Петровна	18.06.1984
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	24.07.2015	Иванов Иван Иванович	01.01.1956
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	29.07.2015	Ким Юнь	01.01.1956
<input type="checkbox"/> ГАУ "Березовский ПНИ"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	31.07.2015	Пупков Павел Иванович	01.02.1980

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр результатов анкетирования по качеству оказания услуг в учреждениях



Информационная система «Социальное обслуживание населения»
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управлением менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная

Жалобы

Анкетирования

Аудиты

Оценка экспертов

Показатели СМК

Нормативные документы

Документы учреждений

Обучение СМК

Анкета удовлетворенностью качеством оказания услуг

Закрыть форму просмотра анкеты

* Дата анкетирования 04.04.2015
* Фамилия анketируемого Сертихович
* Имя анketируемого Руслан
Отчество анketируемого Никанорович
* Дата рождения анketируемого 25.03.1956
Предложения и пожелания
* Учреждение, в которое направлена анкета ГАУ "Березовский ПНИ"

Ответы анketируемого на вопросы анкеты

№ вопроса	Вопрос анкеты	Ответ анketируемого
1	Укажите Ваш пол	Муж.
2	Укажите Ваш возраст	67
3	Хорошо ли Вы информированы о работе организации социального обслуживания ?	Да
4	Понятна ли Вам информация о предоставлении социальных услуг?	Да
5	Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.)?	Да
6	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	Да
7	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы и доброжелательны?	Нет
8	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	Да
9	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в организации социального обслуживания?	Да
10	Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?	Нет
11	Если Вы получаете питание в организации социального обслуживания, то удовлетворены ли Вы его качеством?	Нет
12	Если Вы проживаете в организации социального обслуживания, удовлетворены ли Вы условиями проживания?	Да
13	Если Вы посещаете школу пожилого возраста, удовлетворены ли Вы качеством полученных знаний?	Да

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Управление анкетированием граждан

* Наименование анкеты

Заголовок анкеты

Текст анкеты под заголовком

Текст анкеты перед вопросами

Текст анкеты после вопросов

* Анкета является активной (текущей)

* Анкетируемые типы учреждений

Список вопросов для анketируемого, включенных в анкету

№ вопроса	Вопрос анкеты	Вариант ответа
 1	Укажите Ваш пол	Муж./Жен.
 2	Укажите Ваш возраст	Значение
 3	Хорошо ли Вы информированы о работе организации социального обслуживания ?	Да/Нет
 4	Понятна ли Вам информация о предоставлении социальных услуг?	Да/Нет
 5	Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.)?	Да/Нет
 6	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	Да/Нет

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Обработка жалоб, поступивших от граждан в учреждения на качество предоставленных специалистами учреждений услуг



Информационная система «Социальное обслуживание населения»

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользователя

Главная **Жалобы** Анкетирования Аудиты Оценка экспертов Показатели СМК Нормативные документы Документы учреждений Обучение СМК

Параметры отображения жалоб граждан в учреждения

Отображены жалобы с 16.01.2015 по 15.09.2015 Учреждение

Q-

Учреждение, в которое подана жалоба	№ жалобы	Дата жалобы	Источник поступления	Фамилия, Имя, Отчество заявителя	Статус рассмотрения жалобы	Дата рассмотрения
ГАУ "Березовский ПНИ"	3	24.04.2015	Получена через портал системы	Иванов Иван Иванович	Жалоба получена, рассмотрение жалобы не начато	-
ГАУ "Березовский ПНИ"	6	27.07.2015	Получена через портал системы	Якинин Лев Яковлевич	Жалоба получена, рассмотрение жалобы не начато	-
ГАУ "Березовский ПНИ"	-	03.08.2015	Получена через портал системы	кенкенке	Жалоба получена, рассмотрение жалобы не начато	-
ГАУ "КЦСОН г. Кушвы"	5	23.07.2015	Получена через портал системы	Смагин Петр Петрович	Жалоба находится в процессе рассмотрения	-
ГАУ "Березовский ПНИ"	3	24.04.2015	Получена через портал системы	Петров Петр Петрович	Рассмотрение жалобы завершено. Ответ передан инициатору	24.04.2015
ГАУ "Верхнетуринский ДИ"	4	24.07.2015	Получена через портал системы	Сидоров Иван Николаевич	Рассмотрение жалобы завершено. Ответ передан инициатору	29.01.2015
ГАУ "Березовский ПНИ"	7	29.07.2015	Получена через портал системы	Кинь Инь	Рассмотрение жалобы завершено. Ответ передан инициатору	29.07.2015

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Внутренние аудиты в учреждениях социального обслуживания населения



Информационная система «Социальное обслуживание населения»

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Система управления менеджментом качества оказания услуг в учреждениях и на предприятиях

Завершение сеанса пользовате

Главная	Жалобы	Анкетирования	Аудиты	Оценка экспертов	Показатели СМК	Нормативные документы	Документы учреждений	Обучение СМК
---------	--------	---------------	---------------	------------------	----------------	-----------------------	----------------------	--------------

Параметры отображения внутренних аудитов учреждений

Отображены жалобы с 16.01.2015 по 15.09.2015 Учреждение

Q-

Учреждение	Тип аудита	Статус аудита	Дата начала аудита	Дата окончания аудита	Объект аудита	Дата сдачи отчета
ГАУ "Березовский ПНИ"	Очередной	Запланированный	29.04.2015	15.05.2015	Учреждение (организация)	30.04.2015
ГАУ "КЦСОН г. Кушвы"	Очередной	Запланированный	29.04.2015	-	Подразделение учреждения (организации)	-

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр показателей результативности предоставления услуг гражданам в учреждениях в рамках НСО и СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Итоговый рейтинг учреждений

Группировка по учреждениям

Группировка по вопросам анкеты

Параметры просмотра результатов обработки анкет граждан. Группировка данных по учреждениям.

Отображены данные с 16.01.2015



по 15.09.2015



Задать период

Печатать результаты

Выбранная анкета

АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания

Q-

Начать

Действия ▾

Учреждение	Наименование анкеты	Проанкетировано граждан	Максимальный бал	Фактический бал	Статус	Индикатор
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	10	3,1060	1,8536	плохо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	2	0,6212	0,1856	плохо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области "Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов"	АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания	1	0,3106	0,3106	хорошо	

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр показателей результативности предоставления услуг гражданам в учреждениях в рамках НСО и СМК

Результаты анкетирования (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Итоговый рейтинг учреждений

Группировка по учреждениям

Группировка по вопросам анкеты

Параметры просмотра результатов обработки анкет граждан. Группировка данных по вопросам анкеты.

Отображены данные с 17.06.2015



по 15.09.2015



Задать период

Печатать результаты

Выбранная анкета

АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг организациях социального обслуживания



Поиск

Отображено вопросов 15

Начать поиск

Очистить параметры поиска

№ вопроса	Вопрос анкеты	Проанкетировано граждан	Статус	Индикатор
3	Хорошо ли Вы информированы о работе организации социального обслуживания ?	5	хорошо	
4	Понятна ли Вам информация о предоставлении социальных услуг?	3	удовлетворительно	
6	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	3	плохо	
7	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы и доброжелательны?	3	плохо	
10	Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?	3	плохо	
11	Если Вы получаете питание в организации социального обслуживания, то удовлетворены ли Вы его качеством?	3	плохо	
12	Если Вы проживаете в организации социального обслуживания, удовлетворены ли Вы условиями проживания?	3	плохо	
14	Если Вы посещаете клубы, кружки, секции при Комплексном центре социального обслуживания населения, удовлетворены ли Вы качеством их работы?	3	удовлетворительно	

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр показателей результативности предоставления услуг гражданам в учреждениях в рамках НСО и СМК

Результаты анкетирований (НСО) **Жалобы и обращения граждан** Итоговый рейтинг учреждений

Параметры просмотра результатов поступления и обработки жалоб и обращений граждан

Отображены данные с 17.06.2015



по 15.09.2015



Задать период

Печатать результаты



Поиск

Отображено учреждений 15

Начать поиск

Очистить параметры поиска

Учреждение	Подано жалоб всего	Обоснованных жалоб	Жалоб, ответ на которые просрочен	Статус	Индикатор
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"	3	0	2	плохо	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	0	0	плохо	
Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы"	1	0	0	плохо	

Единый web-интерфейс специалиста учреждения, сотрудника Министерства в системах СМК и НСО

Просмотр показателей результативности предоставления услуг гражданам в учреждениях в рамках НСО и СМК

Результаты анкетирований (НСО)

Жалобы и обращения граждан

Авторизованная экспертная оценка

Итоговый рейтинг учреждений

Параметры отображения данных итогового рейтинга учреждений

Отображены данные с 17.06.2015



по 15.09.2015



Задать период



Поиск

Отображено учреждений 15

Начать поиск

Очистить параметры поиска

Данные итогового рейтинга учреждений

Учреждение	Анкетирования граждан	Работа с жалобами и обращениями	Документы СМК учреждения	Выполнение государственного задания	Внутренние аудиты	Авторизованная оценка экспертов	Статус итогового рейтинга	Индикатор итогового рейтинга
Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района"							удовлетворительно	
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Березовский психоневрологический интернат"							плохо	
государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Ленинского района города Нижний Тагил"							плохо	
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Центр социальной помощи семье и детям"							плохо	

Благодарим за внимание!

Сайт поддержки системы

www.is-son.ru

ООО «АСС-БИЗНЕС СОФТ»

624201, Свердловская обл., г.Лесной, ул. Ленина, д. 14, лит. А

Телефон/Факс: (34342) 768-81, 709-38

e-mail: bi-soft@bi-soft.ru

<http://www.bi-soft.ru>