Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Показатели | Кратность изучения опроса | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
|  |  |  |  | Методика расчета показателей | значение показателей | Количество баллов |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой па общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - есть «Интернет»): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  |  |  |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» | 1 раз в год | от 0 до 1 | Официальный сайт www.bus.gov.ru в сети «Интернет» | 0-0,09  0,1-0,19  0,2-0,29  0,3-0,39  0,4-0,49  0,5-0,59  0,6-0,69  0,7-0,79  0,8-0,89  0,9-0,99  1 | 0  0,1  0,2  0,3  0,4  0,5  0,6  0,7  0,8  0,9  1 |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 1  1 раз в год | От 0 до 1 | Официальный сайт поставщика социальных услуг | Менее чем на 10%  От 10 до 30%  От 30 до 60%  От 60 до 90%  От 90 до 100% | 0  0,3  0,6  0,9  1 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах |  | 1/0 | Информационные стенды  Брошюры и.т. д. | Да  нет | 1  0 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |  | 1/0 | Официальный сайт поставщика социальных услуг | Да  нет | 1  0 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2) |  |  |  |
| 3.1. | телефон |  | 1/0 | Обследование | Да  нет | 1  0 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети  « Интернет» |  | 1/0 | Обследование | Да  нет | 1  0 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2) |  |  |  |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Контрольный звонок в организацию | 5  10 и более | 0,5  1 |
| 4.2. | Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Официальный сайт организации | 5  10 и более | 0,5  1 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3) |  |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания |  | 1/0 | Книга предложений и отзывов | Да  нет | 1  0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 1/0 | Официальный сайт организации | Да  нет | 1  0 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию»  уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания |  | 1/0 | Горячая линия  Министерства | Да  нет | 1  0 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания |  | 0/0,5/1 | Информационные стенды организации | Да  Частично  нет | 1  0,5  0 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 0/0,5/1 | Официальный сайт организации | Да  Частично  нет | 1  0,5  0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 0/0,5/1 | Официальный сайт министерства | Да  Частично  нет | 1  0,5  0 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных |  | от от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод-анкетирование:  Количество лиц, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении\*100/количество опрошенных | Да  нет | 1  0 |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: | 1 раз в год | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4) |  |  |  |
| 1.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) |  | 1/0,5/0 | обследование | Оборудована  Частично оборудована  Не оборудована | 1  0,5  0 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильньгх групп населения |  | 1/0,5/0 | обследование | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1  0,5  0 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения |  | 1/0,5/0 | обследование | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1  0,5  0 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения |  | 1/0 | обследование | Есть  нет | 1  0 |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод-анкетирование:  количество лиц, считающих условия оказания услуг доситупными в организации\*100/количество опрошенных | Да  нет | 1  0 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | 1 раз в год | 1/0 | обследование | Есть  нет | 1  0 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Статистическая отчетность учреждения | 100%  95%  90%  85%  80%  75  Менее75% | 1  0,9  0,8  0,7  0,6  0,5  0 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, па которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошей | Да  нет | 1  0 |
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | очередь отсутствует;  ожидал меньше назначенного срока;  ожидал больше назначенного срока;  длительный период ожидания | 1  0,75  0,5  0,25 |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | 1 раз в год | От 0 до 1 балла | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | очередь отсутствует;  ожидал меньше назначенного срока;  ожидал больше назначенного срока;  длительный период ожидания | 1  0,75  0,5  0,25 |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Да  нет | 1  0 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя  (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Да  нет | 1  0 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение  квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя  (в %), деленное на 100 | Аналитическая информация | 100%  95%  90%  85%  80%  75  Менее75% | 1  0,9  0,8  0,7  0,6  0,5  0 |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до1 балла; значение показателя  (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | Да  Частично  нет | 1  0,5  0 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | 1 раз в год | среднеарифмети­ческая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.1. | жилым помещением | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | жилым помещением | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.3. | питанием | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | питанием | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | мебелью, мягким инвентарем | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | хранением личных вещей | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | порядком оплаты социальных услуг | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.11 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания % | 1 раз в год | да от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания % | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | периодичностью прихода социальных работников на дом | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | оперативностью решения вопросов | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на  100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Полностью удовлетворены  Частично удовлетворены  Не удовлетворены | 1  0,5  0 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистрировано | 0  0,5  1 | Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется организацией): количество обоснованных жалоб на работу организации /100/ общее количество получателей услуг | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистрировано | 0  0,5  1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Метод анкетирование:  Количество лиц, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | Да  нет | 1  0 |