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» | 0-0,090,1-0,190,2-0,290,3-0,390,4-0,490,5-0,590,6-0,690,7-0,790,8-0,890,9-0,991 | 00,10,20,30,40,50,60,70,80,91 |
| 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» | 11 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% | 00,30,60,91 |
| 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 стендыБрошюры и.т. д. | Данет | 10 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |  | 1/0 | Официальный сайт поставщика социальных услуг  | Данет | 10 |
| 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 | Данет | 10 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети « Интернет» |  | 1/0 | Обследование  | Данет | 10 |
| 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 ворганизацию социального обслуживания дляполучения необходимой информации от числаконтрольных звонков |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Контрольный звонок в организацию | 510 и более | 0,51 |
| 4.2. | Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почтеили с помощью электронных сервисов наофициальном сайте организации в сети«Интернет» для получения необходимойинформации от числа контрольных обращений |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Официальный сайт организации | 510 и более | 0,51 |
| 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 | Данет | 10 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 1/0 | Официальный сайт организации | Данет | 10 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию»уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания |  | 1/0 | Горячая линияМинистерства | Данет | 10 |
| 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 | ДаЧастичнонет | 10,50 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 0/0,5/1 | Официальный сайт организации | ДаЧастичнонет | 10,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» |  | 0/0,5/1 | Официальный сайт министерства | ДаЧастичнонет | 10,50 |
| 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 | Данет | 10 |
| 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 | ОборудованаЧастично оборудованаНе оборудована | 10,50 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильньгх групп населения |  | 1/0,5/0 | обследование | доступны/ частично доступны / не доступны | 10,50 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения |  | 1/0,5/0 | обследование | доступны/ частично доступны / не доступны | 10,50 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения |  | 1/0 | обследование | Естьнет | 10 |
| 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 | Данет | 10 |
| 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 | Естьнет | 10 |
| 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%75Менее75% | 10,90,80,70,60,50 |
| 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 | Данет | 10 |
| 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 | 10,750,50,25 |
| 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 | 10,750,50,25 |
| 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 | Данет | 10 |
| 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 | Данет | 10 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышениеквалификации/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%75Менее75% | 10,90,80,70,60,50 |
| 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 | ДаЧастичнонет | 10,50 |
| 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 удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.1. | жилым помещением | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | жилым помещением | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 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 удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.3. | питанием | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | питанием | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | мебелью, мягким инвентарем | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 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 удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 1 раз в год | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | хранением личных вещей | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 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 удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.8.  | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования  | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.9.  | порядком оплаты социальных услуг  | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | порядком оплаты социальных услуг | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.10.  | конфиденциальностью предоставления социальных услуг  | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.11 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания % | 1 раз в год | да от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания % | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.12.  | периодичностью прихода социальных работников на дом  | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | периодичностью прихода социальных работников на дом | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 2.13.  | оперативностью решения вопросов  | 1 раз в год | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на100 | оперативностью решения вопросов | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 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 на100 | Метод анкетирование:Количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Полностью удовлетвореныЧастично удовлетвореныНе удовлетворены | 10,50 |
| 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 | 00,51 | 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 | 00,51 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | Данет | 10 |