

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки  
качества оказания услуг МБУ АР «ЦСОГПВиИ» в I квартале 2016 года**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания надомной формы обслуживания
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>				
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайте Администрации Аксайского района, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - размещение информации о муниципальном учреждении ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	1
1.2.	соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещенной на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет",  порядку размещения информации на сайте Администрации Аксайского района поставщика социальных услуг в сети "Интернет",  утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13  Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах  социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	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      1
1.3.	наличие информации о деятельности учреждения социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)	да/нет	1/0	Да  1

	на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	Да 1
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)	Да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	Да 1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на сайте Администрации Аксайского района организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	Да 1
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)	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	

	обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		(в %), деленное на 100	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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)	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	Возможность имеется  1
5.2.	в электронной форме на сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	Возможность имеется  1
5.3.	по телефону /на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	Возможность имеется  1

6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	Представлена в полном объеме  1
6.2.	на официальном сайте Администрации Аксайского района в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	Представлена в полном объеме 1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	Представлена в полном объеме 1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1

	социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных			
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	1,0
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)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	Частично оборудована  0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	Частично доступны  0,5
1.3.	наличие специально оборудованного	доступно/	1/0,5/0	Не доступно

	санитарно-гигиенического помещения	частично доступно /не доступно		0
1.4.	наличие в помещении организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	Нет 0
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	Нет 0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>				
1.	Доля получателей социальных услуг,	%	от 0 до 1 балла;	

	которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100	0
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)	более 30 минут	0	1
		от 15 до 30 минут	0,5	
		менее 15 минут	1	
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>				
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1



	организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			
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		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.4 в баллах	4
2.1.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
2.2.	конфиденциальностью	%	от 0 до 1 балла;	

	предоставления социальных услуг		значение показателя (в %), деленное на 100	1
2.3.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
2.4.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1
3.	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):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	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	1