**Расчет оценки качества работы организаций социального обслуживания** (Максимальное количество баллов- 31)

***(стационарные организации)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Баллы |
|
| 1. | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации  социального обслуживания | 1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») | 1 раз в 2 года |  |  |
| * 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](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» | 1 раз в 2 года | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | от 0 до 1 |
| * 1. 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 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»i* | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов  менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до90 %  от 90 до 100 % | 0  0,3  0,6  0,9  1 |
| * 1. 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 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Да-1  Нет-0 |
| 1. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | Да-1  Нет-0 |
| 1. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов |  |
| * 1. телефон | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | Да-1  Нет-0 |
| * 1. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | Да-1  Нет-0 |
| 1. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | 1 раз в 2 года |  |  |
| * 1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков *(вопросы 21-22 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество результативных звонков в организацию получателей социальных услуг / общее количество звонков | от 0 до 1 балла |
| * 1. 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 *(вопросы 23-24 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество результативных обращений потребителей социальных услуг / общее количество обращений | от 0 до 1 балла |
| 1. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | 1 раз в 2 года |  |  |
| * 1. лично в организацию социального обслуживания | 1 раз в 2 года | Наблюдение | возможность имеется – 1,  отсутствует -0 |
| * 1. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | возможность имеется – 1,  отсутствует -0 |
| * 1. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | возможность имеется – 1,  отсутствует -0 |
| 1. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | 1 раз в 2 года |  |  |
| * 1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | 1 раз в 2 года | Наблюдение | Отсутствует-0,  представлена частично- 0,5,  представлена в полном объеме- 1 |
| * 1. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | Отсутствует-0,  представлена частично- 0,5,  представлена в полном объеме- 1 |
| * 1. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 раз в 2 года | Анализ сайтов | Отсутствует-0,  представлена частично- 0,5,  представлена в полном объеме- 1 |
| 1. 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 *(вопрос 1 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 2. | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 8. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг: | 1 раз в 2 года | Невключенное наблюдение |  |
| 8.1. 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 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Оборудована – 1, частично оборудована - 0,5, не оборудована - 0 |
| 8.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | 1 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Оборудована – 1, частично оборудована - 0,5, не оборудована - 0 |
| 8.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | 1 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Оборудована – 1, частично оборудована - 0,5, не оборудована - 0 |
| 8.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 1 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Есть-1, нет-0 |
| 9.Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных *(вопрос 19 анкеты для потребителей и вопрос 2 анкета для персонала)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, считающих условия оказания услуг доступными / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | 1 раз в 2 года | Невключенное наблюдение | Есть-1, нет-0 |
| 1. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 1 раз в 2 года | Официальная статистика | от 0 до 1 балла |
| 1. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных *(вопрос 20 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
|  | 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 *(вопрос 18 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных *(вопрос 17 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, высоко оценивающих компетентность работников организации социального обслуживания / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. 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 2 года | Официальная статистика | от 0 до 1 балла |
|  | 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 *(вопрос 14 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,   в том числе удовлетворенных: *(вопросы 2-13 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года |  | Среднеарифметическая величина значений показкателей |
| * 1. жилым помещением | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных жилым помещением / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. наличием оборудования для предоставления социальных услуг *(вопрос 3 анкеты для потребителей и вопрос 1 анкеты для персонала)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. питанием | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных питанием / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. мебелью, мягким инвентарем | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. хранением личных вещей | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных хранением личных вещей / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. порядком оплаты социальных услуг | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| * 1. оперативностью решения вопросов | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных оперативностью решения вопросов / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных *(вопрос 16 анкеты для потребителей)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |
| 1. 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) | 1 раз в 2 года | Официальная статистика  более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистри-ровано | 0  0,5  1 |
| 1. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных *(вопрос 15 анкета для потребителей и вопрос 3 анкеты для персонала)* | 1 раз в 2 года | Метод - анкетирование  Показатель = количество лиц, готовых рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании / количество опрошенных | от 0 до 1 балла |