

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к протоколу заседания общественного
(попечительского) совета по
независимой оценке качества услуг
ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа
город Кулебаки»
от 27.04.2018г. № 1

**Оценка качества работа Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов городского округа город Кулебаки» за 2017 год**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации, балл
1.	Открытость и доступность информации об организации	0241000003 – «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»	балл	от 0 до 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
		0241000004 - 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 28.12. 2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	балл	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
		0241000005 - 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	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1

	0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000008 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000010 - 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	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000012 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
	0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в	отсутствует/ представлена	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5	1

		общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	частично/ представлена в полном объеме	в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	
		02410000015 – наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
		02410000017 - 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	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)	0,99
3.	Время ожидания предоставления услуги	0243000001 - 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)	балл	более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	1
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые	балл	от 0 до 1	1

		ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
		0244000003 - 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	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на	1

				общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)	
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
		02450000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
		02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
		02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям)	1

				надомной формы обслуживания)	
	02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
	02450000016 - 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)	балл	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5	жалоб не зарегистрировано - 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
	02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1

Итого: 25,99 баллов.