**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯУСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
| стационарной формы обслуживания | полустационарной формы обслуживания | надомной формы обслуживания |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | |
| 11. | 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"): | |  | 1,6 балла | да | да | да |
| 11.1. | "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" | | 0 балла | 0 балла | да | да | да |
| 11.2. | 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 3 статьи 13](consultantplus://offline/ref=36CF8421D58CE7B313C395CA838C14AEC20CDA53F51DFA74364D55549B03BCE28B0EFEF62D56D689XC02L)Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | |  |  | да | да | да |
|  |  |  |  |  |
| от 30 до 60% | 0,6 балла |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 11.3. | 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 | | да | 1 балл | да | да | да |
| 22. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | нет | 0 балла | да | да | да |
| 33. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | |  | 2 балла | да | да | да |
| 33.1. | телефон | | да | 1 балл | да | да | да |
| 33.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | | да | 1 балл | да | да | да |
| 44. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | |  | 1 балл(сумма значений показателей 4.1-4.2) | да | да | да |
| 44.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | 100% | 1 балл | да | да | да |
| 44.2. | 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 | | 100% | 1 балл | да | да | да |
| 55. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | |  | 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3.) | да | да | да |
| 55.1. | лично в организацию социального обслуживания | | возможность имеется | 1 балл | да | да | да |
| 55.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | | возможность имеется | 1 балл | да | да | да |
| 55.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | возможность имеется | 1 балл | да | да | да |
| 66. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | |  | 3 балла(сумма значений 6.1 – 6.3) показателей | да | да | да |
| 66.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | представлена в полном объеме | 1 балл | да | да | да |
| 66.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | | представлена в полном объеме | 1 балл | да | да | да |
| 66.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | | представлена в полном объеме | 1 балл | да | да | да |
| 77. | 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 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | да | да |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | |
| 11. | 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: |  | | 2,5 балла (сумма значений показателей 1.1 -1.4) |  |  |  |
| 11.1. | 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) | частично оборудована | | 0,5 балла | да | да | нет |
| 11.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | | 1 балл | да | да | нет |
| 11.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | | 1 балл | да | да | нет |
| 11.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | нет | | 0 балла | да | да | нет |
| 22. | 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 | нет | да | да |
| 33. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | есть | | 1 балл | да | да | нет |
| 44. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 100% | | 1 балл | да | да | да |
| 55. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | 85% | | 0,8 балла | да | да | нет |
|  | III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | | |
| 11. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | да | да |
| 22. | 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 | нет | да | да |
| от 15 до 30 минут | | 0,5 |  |  |  |
| менее 15 минут | | 1 |  |  |  |
|  | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | |
| 11. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 100% | | 1 балл | да | да | да |
| 22. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 95% | | 1 балл | да | да | да |
| 33. | 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 | 35% | | 0,3 балла | да | да | да |
|  | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | |
| 11. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 80% | | 0,8 балла | да | да | да |
| 22. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | 91,2 | | 0,9 | да | да | да |
| 22.1. | жилым помещением | 95% | | 0,9 балла | да | да | нет |
| 22.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 95% | | 0,9 балла | да | да | нет |
| 22.3. | питанием | 85% | | 0,8 балла | да | да | нет |
| 22.4. | мебелью, мягким инвентарем | 91,25% | | 0,9 балла | да | да | нет |
| 22.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 97,5% | | 1 балл | да | да | нет |
| 22.6. | хранением личных вещей | 100% | | 1 балл | да | да | нет |
| 22.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 97,5% | | 1 балл | да | да | нет |
| 22.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 64% | | 0,6 балл | да | да | нет |
| 22.9. | порядком оплаты социальных услуг | 72,5 % | | 0,7 балл | да | да | да |
| 22.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | | 1 балл | да | да | да |
| 22.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 97,5 | | 1 балл | да | да | нет |
| 22.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | нет | да |
| 22.13. | оперативностью решения вопросов | 100% | | 1 балл | да | да | да |
| 33. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | 90% | | 0,9 балл | да | да | нет |
| 44. | 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): | жалоб не зарегистрировано | | 1 | да | да | да |
| 55. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | 95% | | 0,9 балла | да | да | да |

**Конкретизация рейтинга ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Полученные баллы по блоку | Макс. Балл по блоку |
| 1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 11,6 | 14 |
| 2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 5,3 | 7 |
| 3.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | 2,3 | 3 |
| 4.Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | 4,5 | 5 |
| **ИТОГО** | 23,7 | 29 |
| **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ[[1]](#footnote-2)11** | 81,72% | |

**Соответствие баллов в %, ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»**

Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор» по всем показателям набрал средние баллы, кроме показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5,3 балла, когда 4 других учреждений набрали по 5,9), так как для мобильных групп населения территория центра реабилитации оборудована частично.

1. 11Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы бал [↑](#footnote-ref-2)