

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

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	домашней формы обслуживания
I. 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")):		1,6 балла	да	да	да
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и	0 балла	0 балла	да	да	да

	муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"					
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 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	от 30 до 60%	0,6 балла	да	да	да
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	да	1 балл	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	нет	0 балла	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей		2 балла	да	да	да

	социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):					
3.1.	телефон	да	1 балл	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да	1 балл	да	да	да
4.	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
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	100%	1 балл	да	да	да
4.2.	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
5.	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

5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется	1 балл	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется	1 балл	да	да	да
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется	1 балл	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		3 балла(сумма значений 6.1 – 6.3) показателей	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представлена в полном объеме	1 балл	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1 балл	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1 балл	да	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полностью и	%	от 0 до 1 балла; значение	нет	да	да

	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		показателя (в %), деленное на 100			
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:		2,5 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)	частично оборудована	0,5 балла	да	да	нет

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны	1 балл	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно	1 балл	да	да	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет	0 балла	да	да	нет
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	нет	да	да
3.	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

4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100%	1 балл	да	да	да
5.	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						
1.	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
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да

	получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)					
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	100%	1 балл	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	95%	1 балл	да	да	да
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение	35%	0,3 балла	да	да	да

	квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников					
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	80%	0,8 балла	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	91,2	0,9	да	да	да
2.1.	жилым помещением	95%	0,9 балла	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	95%	0,9 балла	да	да	нет

2.3.	питанием	85%	0,8 балла	да	да	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	91,25%	0,9 балла	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	97,5%	1 балл	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	100%	1 балл	да	да	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	97,5%	1 балл	да	да	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	64%	0,6 балл	да	да	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	72,5 %	0,7 балл	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100%	1 балл	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	97,5	1 балл	да	да	нет
	периодичностью прихода	%	от 0 до 1 балла;	нет	нет	да

2.12.	социальных работников на дом		значение показателя (в %), деленное на 100			
2.13.	оперативностью решения вопросов	100%	1 балл	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	90%	0,9 балл	да	да	нет
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):	жалоб не зарегистрировано	1	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	95%	0,9 балла	да	да	да

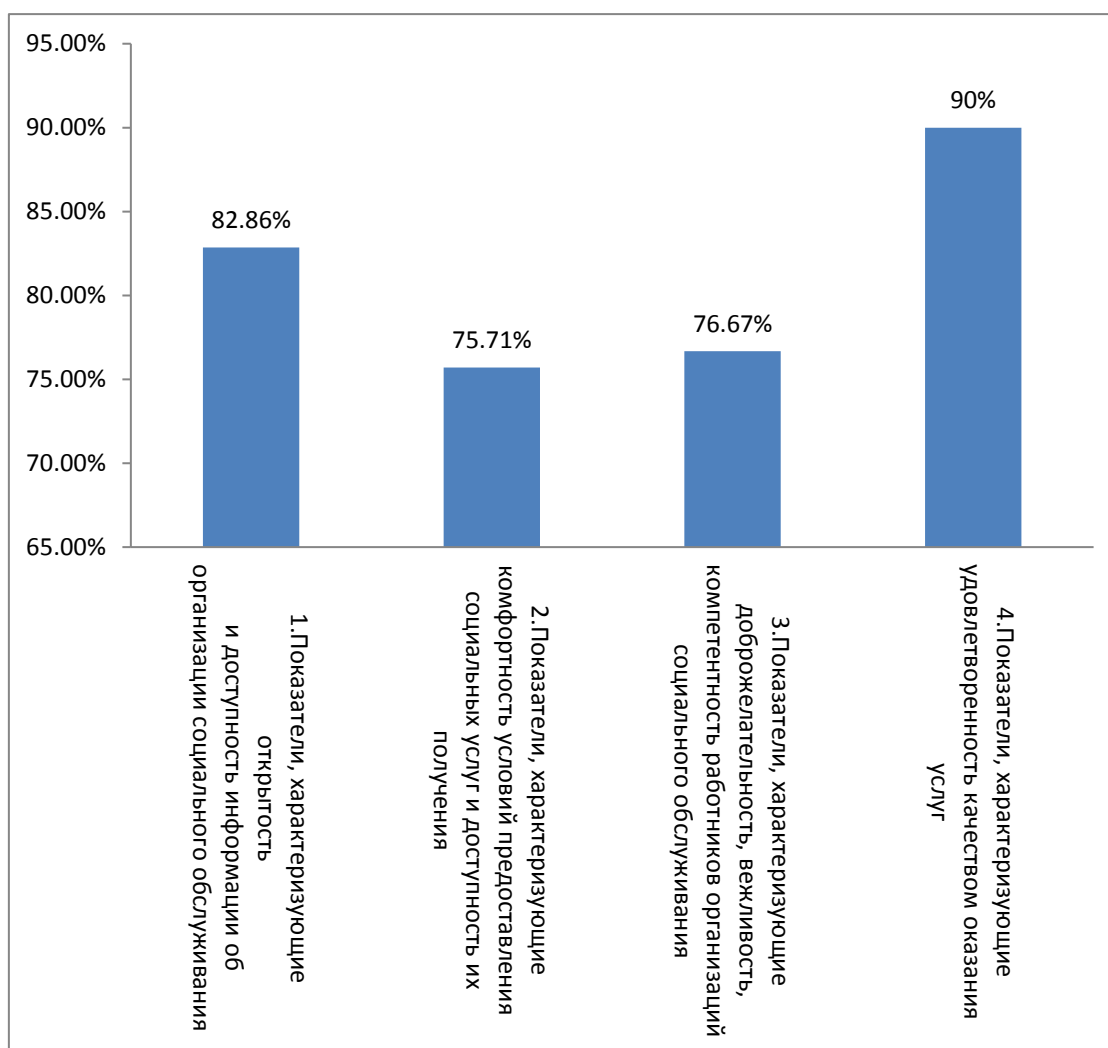
	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных					
--	---	--	--	--	--	--

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 РЕЙТИНГ¹¹	81,72%	

¹¹Доля суммы набранных баллов от максимальной суммы бал

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.

