### Приложение № 1

к протоколу заседания

общественного совета при

Министерстве труда и

социального развития Республики

Адыгея от 11.03.2015 г.

**ПОРЯДОК**

**независимой оценки качества работы учреждений социального**

**обслуживания Республики Адыгея**

1. **Общие положения**

1.1. Порядок независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея (далее – Порядок) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, распоряжения Кабинета Министров Республики Адыгея от 11 июня 2013 года №154-р и приказа Министерства труда и социального развития от 1 июля 2013 года № 134.

1.2. Порядок разработан с целью совершенствования качества управления учреждениями социального обслуживания Республики Адыгея, в том числе в вопросах повышения качества социального обслуживания.

1.3. Порядок определяет единые требования к оценке качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея с учетом мнений органа исполнительной власти, являющегося учредителем учреждений и общественного мнения о деятельности учреждений социального обслуживания и получения социальных услуг.

1.4. Порядок разработан на основе принципов:

- объективности;

- практической направленности;

- системности;

- достоверности;

- комплексности.

1.5. Внедрение Порядка позволяет:

- своевременно (на уровне процесса) выявлять негативные факторы, влияющие на качество социального обслуживания;

- выявлять причины низкого качества социального обслуживания;

- определять результативность деятельности учреждения в соответствии с целями его создания;

- принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.

1.6. Порядок предусматривает оценку процесса оказания социальных услуг населению и оценку результатов деятельности учреждения в целом.

1. **Критерии оценки эффективности работы учреждений социального**

**обслуживания**

2.1. Порядок устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (Приложение № 1):

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;

- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

- Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.2. Оценивание показателей по каждому из критериев осуществляется по балльной системе.

1. **Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания**

3.1. В течении года члены Общественного совета проводят оценку работы учреждения на основании утвержденного Порядка.

3.2. Все члены Общественного совета направляют результаты средней оценки эффективности деятельности учреждения по своим направлениям в общественный совет один раз в год.

3.3. Расчет сводной независимой оценки работы учреждения социального обслуживания осуществляется путем суммирования показателей по каждому из критериев оценки и деления полученной суммы на количество критериев.

3.4. На основе сводной независимой оценки работы учреждений социального обслуживания формируется рейтинг учреждений.

3.5. Рейтинг учреждений социального обслуживания формируется по трем группам:

#### - 1 группа – комплексные центры социального обслуживания населения в Республике Адыгея;

### - 2 группа – стационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея;

- 3 группа – полустационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея.

3.6. Сводная независимая оценка деятельности учреждений социального обслуживания формируется по форме согласно Приложению № 2.

3.7. На основании рейтинга общественный совет направляет в Министерство труда и социального развития Республики Адыгея:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

- предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.8. Министерство труда и социального развития Республики Адыгея:

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы при оценке эффективности работы их руководителей.

3.9. Учреждения социального обслуживания:

- разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы и утверждают его по согласованию с Министерством труда и социального развития Республики Адыгея;

- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы на сайте Министерства труда и социального развития Республики Адыгея и обеспечивают их выполнение.

Приложение № 1

**Критерии независимой оценки**

**качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Значение  показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | | |
| стацио-нарной формы обслужи-вания | полуста-ционар-ной формы  обслужи-вания | | надомной формы  обслужи-вания |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  **социального обслуживания** | | | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных 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»): | |  | Максимальное значение  3 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.3.) | да | да | да | |
| 1.1. | «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» | | баллы | от 0 до 1 | да | да | да | |
| 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. № 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 | 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/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 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 | да | да | |
| 3.1. | телефон | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | да/нет | 1/0 | да | да | да | |
| 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) | да | да | да | |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 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 | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 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) | да | да | да | |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | да | да | да | |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  6.1-6.3) | да | да | да | |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да | |
| 7. | 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 | да | да | да | |
| **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 социальныхуслуг: |  | | Максимальное  значение  4 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) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | | 1/0,5/0 | да | да | нет | |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | | 1/0 | 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 | да | да | да | |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | | 1/0 | да | да | нет | |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %  от штатных единиц, установлен-ных в штатном расписании | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 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 | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 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 получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более  30 минут  от 15 до 30  минут  менее  15 минут | | 0  0,5  1 | нет | да | да | |
| **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 | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 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 | да | да | да | |
| **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 | % | | от 0 до1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | | среднеарифмети-ческая величина значений  показателей  2.1-.2.13  в баллах | да | да | да | |
| 2.1. | жилым помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %) деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.3. | питанием | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет | |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | нет | да | |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да | |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 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): | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистри-ровано | | 0  0,5  1 | да | да | да | |
| 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 | да | да | да | |

Приложение № 2

Карта независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Республики Адыгея

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | | | Учреждения социального обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Комплексные центры социального обслуживания населения в Республике Адыгея | | | | | | | | | | | | Стационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея | | | | | Полустационарные учреждения социального обслуживания Республике Адыгея | | | | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации  социального обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных 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»): | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 1.1. | «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» | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 1.2. | 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»* | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 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 | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 3.1. | телефон | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 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 | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 7. | 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 | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |
| 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 социальныхуслуг: |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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) |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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 |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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 |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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) |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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 |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников 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 |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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 |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.1. | жилым помещением |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.3. | питанием |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.6. | хранением личных вещей |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 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): |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| **Средняя оценка качества** | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | |