

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания  
ГКУ «СПДП г.Дзержинска»**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,9
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0

	0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да – 1 нет – 0 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
	0241000014 - наличие информации о порядке подачи	отсутствует/	отсутствует – 0	1

		жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представлен а частично/ представлен а в полном объеме	представлена частично – 0,5  в полном объеме – 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	
		02410000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлен а частично/ представлен а в полном объеме	отсутствует – 0  представлена частично – 0,5  в полном объеме – 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,5
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000001 - 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: 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	оборудована – 1  частично оборудована – 0,5  не оборудована – 0 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,5
		0242000002 - доступность условий беспрепятственного	оборудована	оборудована – 1	0,5

	доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	/ частично оборудована /не оборудована	частично оборудована – 0,5  не оборудована – 0 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
	0242000003 - 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: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудована / частично оборудована /не оборудована	оборудована – 1  частично оборудована – 0,5  не оборудована – 0 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0
	0242000004 - 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: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет/есть	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0
	0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	нет/есть	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
	0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей	балл	от 0 до 1 количество получателей	1

		услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных		социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,9
3	Время ожидания	0243000001 - среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при	балл	более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5	

	предоставлен ия услуги	личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)		менее 15 мин. – 1 (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 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)	0,97
		0244000002 - доля получателей социальных услуг,	балл	от 0 до 1	0,97

		которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	
		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 общее количество работников организации <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,52
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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку	0,97

				деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
	0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,97
	0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
	0245000005 - доля получателей социальных услуг,	балл	от 0 до 1		0,97

		удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем		количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
		0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
		0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1

				<b>полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
	0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0
	0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	балл	от 0 до 1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	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	1

				социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	
	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1	
	02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	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 <b>(заполняется по организациям надомной)</b>		

			<b>формы обслуживания)</b>	
	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
	02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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	1

				опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	
--	--	--	--	---	--