

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания
ГБУ «ЦСОГПВИИ Шаранского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0,91 – 1,0 – 7 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	Официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 1 максимально 30 б.

2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение	наличие минимальных условий доступности – 5 баллов
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	1 раз в год	Статистические данные	0 – 70% - 0 баллов
		2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 2 максимально 13 б.
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	1 мес. 15 дней – 7 баллов
		3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время	90,1 – 100% – 8 баллов

		социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения		ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, х 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 3 максимально 15 б.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 максимально 18 б.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100%-10 баллов
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных условиями	0 – 15% - 9 баллов

	учреждения		проживания в учреждении х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	
	5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждении	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждении х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов
	5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	85,1 – 90% - 7 баллов
	5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% - 8 баллов
	5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами х 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100%-10 баллов
	5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения	0 – 10 баллов

		100 клиентов		х 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	
--	--	--------------	--	--------------------------------------------------------------------	--

Раздел* К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов советов, персонала и т.д.).