

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к протоколу заседания общественного**  
**(попечительского) совета по**  
**независимой оценке качества услуг**  
**ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа**  
**город Кулебаки»**  
**от 19.04.2019г. № 1**

**Оценка качества работа Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа город Кулебаки» за 2018 год**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации, балл
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>	1
		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>	1
	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
	02410000010 - 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
	02410000011 - 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
	02410000012 - 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
	02410000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в	отсутствует/ представлена	отсутствует – 0  представлена частично – 0,5	1

		общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	частично/ представлена в полном объеме	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/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0  представлена частично – 0,5  в полном объеме – 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		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	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
3.	Время ожидания предоставления услуги	0243000001 - 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)	балл	более 30 мин. – 0  от 15 до 30 мин. – 0,5  менее 15 мин. – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</b>	1
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые	балл	от 0 до 1	1

		ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и домашней формы обслуживания)</b>	
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) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность 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) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		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	1

				общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)	
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 (заполняется по всем формам организаций)	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 социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1	
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 (заполняется по всем формам организаций)	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 (заполняется по организациям)	1	

			<b>надомной 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	
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 опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1	

**Итого: 26 баллов.**