**Общество с ограниченной ответственностью**

**Исследовательский центр «Единое мнение»**

ИНН 7724398290 КПП 772401001

Москва, пр. Хлебозаводский, д.7, стр.9

Тел.: +7 (977) 622 56 88

Е-mail: edmnenie@gmail.com

**ИТОГОВЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ**

**СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**«Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания**

**Вологодской области в 2017 году»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В. В. Зданевич

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Москва – Вологда 2017**

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Введение** | 3 |
| **Глава I. Методология** | **6** |
| **Глава II. Методика** | **11** |
| **Глава III. Результаты** | **15** |
| **3.1. Итоговый рейтинг** | **15** |
| **3.2.** Открытость и доступность информации об учреждении | 20 |
| **3.3.** Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 25 |
| **3.4.** Время ожидания предоставления социальных услуг | 30 |
| **3.5.** Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | 32 |
| **3.6.** Удовлетворенность пациентов оказанными услугами | 37 |
| **Глава IV. Выводы и рекомендации** | **42** |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 50 |

**ВВЕДЕНИЕ**

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (пункт 2 статья 23.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и с требованиями Приказа Минтруда России от 08.12.2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (далее – Приказ) Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «Единое мнение» в соответствии с Государственным контрактом была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Вологодской области.

Требования к выполнению социологического исследования:

1. Адаптация применяемых в исследовании анкет к разным категориям получателей социальных услуг (с учетом возраста, физического состояния).
2. Предоставление информации о ходе проведения социологического исследования по запросу Заказчика.
3. Социологическое исследование необходимо оформить в виде брошюрованного аналитического отчета и представить в бумажном виде (в оригинале) и на электронном носителе по адресу: Вологодская область, г. Вологда, ул. Благовещенская, 9.

В рамках отчетности должны быть предоставлены следующие материалы:

1. итоговый массив данных по результатам анкетирования;
2. результаты проведения независимой оценки (предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания);
3. таблицы, отражающие достигнутые значения критериев и показателей и интегральное значение, отдельно по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке;
4. рейтинг организаций социального обслуживания, сформированный по типам организаций, согласованных с Заказчиком;
5. предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.

Порядок контроля и приемки:

Департамент социальной защиты населения Вологодской области оставляет за собой право:

1. запрашивать промежуточные результаты проведения социологического исследования для рассмотрения на заседаниях Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Вологодской области;
2. до окончания действия контракта производить контроль своевременности и качества проведения социологического исследования.

Общие требования к проведению социологического исследования:

Социологическое исследование необходимо выполнить в соответствии с традиционными этапами проведения социологического исследования.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1.ст. 3)).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч. 8 ст. 3)).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Департамент социальной защиты населения Вологодской области обеспечивает доступность контактов с руководителями организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществлялась последовательно в 4 этапа:

**ГЛАВА I. МЕТОДОЛОГИЯ**

**Актуальность темы исследования:** социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

**Цели исследования:**

1. Оценка деятельности организаций социального обслуживания населения в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом (пункт 2 статья 23 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания».
2. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.
3. Повышение качества их деятельности.

**Задачи исследования:**

1. проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области (открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг);
2. сформировать рейтинг организаций социального обслуживания Вологодской области;
3. разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

**Объект исследования:** организации социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой опенки качества:

Комплексные центры социального обслуживания населения

* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района».

Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами

* АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
* БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
* БУ Кадуйского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»;
* БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
* АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
* БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»;
* АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»;
* АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1».

Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми

* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
* БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»;
* БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»;
* БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир».

Негосударственные организации

* ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»;
* ООО «Центр социальной адаптации»;
* ООО «Альтернатива»;
* ООО «Добрая помощь».

**Предмет исследования:** количественные оценки значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.   
 **Выборочная совокупность:** 955 респондентов.

**География исследования:** Вологодский район, Грязовецкий район, Кадуйский район, Кичменгско-Городецкий район, Междуреченский район, Никольский район, Нюксенский район, Сокольский район, Сямженский район, Тарногский район, Тотемский район, Усть-Кубинский район, Устюженский район, Харовский район, Чагодощенский район, Череповецкий район, Шекснинский район, город Вологда, город Вологда (поселок Молочное), город Череповец.

**ГЛАВА II. МЕТОДИКА**

**Организационный этап**

Определение типов организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

**Подготовительный этап**

Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

**Этап сбора первичной информации**

Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

**Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания**

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

**2.1. Реализация организационного этапа**

* определение типов и перечня учреждений;

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом Методологии исследования:

* типов организаций (организации стационарного, полустационарного и надомного социального обслуживания);
* категорий получателей социальных услуг (взрослые дееспособные, дети, недееспособные).
* определение критериев и показателей независимой оценки.

Методика разработана на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания». Оценка производится на основании системы показателей и критериев, утвержденных приказом Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н.

Для формирования рейтинга проработана система подсчета интегральной оценки организации, состоящая из двух частей:

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

1. для каждого учреждения подбирается система оценки по показателям/ критериям/ подкритериям (стационарная, полустационарная и надомная форма обслуживания), подсчитывается суммарный вес подкритериев/ критериев/ показателей из универсальной и вариативной части – максимально возможная оценка учреждения (Qmax);
2. определяется инструментарий для сбора первичной информации согласно категориям получателей социальных услуг и формам обслуживания организации;
3. проводится сбор первичной информации.

2. Обработка данных:

1) подсчитывается реальная оценка организации (Qreal) по критериям и подкритериям собрав информацию по соответствующим элементам инструмента;

2) производится пересчет полученной оценки в 10-балльную для составления рейтинга. Для получения 10-балльной оценки реальную оценку организации (Qreal) делим на максимально возможную (Qmax) и умножаем на 10.

**2.2. Реализация подготовительного этапа**

На подготовительном этапе выбраны методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, структурированное интервью, анкетирование; и определено их соответствие для каждого критерия и подкритерия (Приложение 1).

Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации: через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте (Приложение 2).

Экспертная оценка – непосредственная оценка экспертом организации социального обслуживания – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды.

Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по сбору данных удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (Приложение 3).

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих вопросов были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д.

**2.3. Реализации этапа сбора первичной информации**

На этапе сбора эмпирических данных:

* проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг;
* проанализирована информация на официальных сайтах;
* рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения;
* составлены отчеты по независимой оценке качества работы учреждений (Приложение 4).

**ГЛАВА III. РЕЗУЛЬТАТЫ**

***3.1. Итоговый рейтинг ОСО ВО***

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен сводный итоговый рейтинг, позволяющий получить информацию о качестве оказания услуг ОСО ВО по основным параметрам исследования и следующим оценочным категориям:

* открытость и доступность информации об ОСО;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления социальной услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

Критерий «время ожидания предоставления социальной услуги» применен при оценке качества оказания услуг ОСО только в полустационарной и надомной формах обслуживания.

Максимально возможный общий балл для стационарной формы обслуживания (ФО) составляет 31 балл, для полустационарной ФО – 33 балла, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 26 баллов. Ввиду того, что учреждения имеют разные формы обслуживания, показатели деятельности и получателями социальных услуг являются различные группы населения, то наиболее валидному сравнению могут быть подвержены учреждения по следующим группам:

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 8,35 (табл. 3.1.1.);

**II группа:** Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 8,42 (табл. 3.1.2.);

**III группа:** Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,00 (табл. 3.1.3.);

**IV группа:** Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 7,5 (табл. 3.1.4.).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Комплексные центры социального обслуживания населения** | | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | -- | 25,62 | **9,82** |
| 2 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | -- | 27,39 | 24,05 | **8,72** |
| 3 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 25,60 | 27,01 | 24,95 | **8,62** |
| 4 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 26,84 | 26,61 | 23,98 | **8,60** |
| 5 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 25,67 | 26,91 | 24,93 | **8,57** |
| 6 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 25,52 | 27,38 | 23,95 | **8,54** |
| 7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 24,74 | 25,36 | 23,71 | **8,2** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 23,93 | 25,73 | 23,86 | **8,17** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 23,17 | 25,12 | 23,6 | **7,99** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | -- | 23,23 | 23,64 | **7,94** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 22,46 | 24,64 | 21,20 | **7,59** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 21,91 | 23,13 | 22,35 | **7,49** |

**Таблица 3.1.1. Итоговый рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами** | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)» | 28,72 | -- | **9,26** |
| 2 | АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1» | 28,47 | -- | **9,18** |
| 3 | БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща" | 28,19 | -- | **9,09** |
| 4 | АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 27,72 | -- | **8,94** |
| 5 | БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды» | -- | 27,77 | **8,42** |
| 6 | АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2» | 25,9 | -- | **8,24** |
| 7 | АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат» | 25,01 | -- | **8,07** |
| 8 | БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов" | 19,06 | -- | **6,15** |

**Таблица 3.1.2. Итоговый рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми** | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» | 30,80 | 29,52 | **9,42** |
| 2 | БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 29,09 | -- | **9,38** |
| 3 | БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление» | -- | 30,36 | **9,2** |
| 4 | БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» | 30,08 | 28,60 | **9,17** |
| 5 | БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 28,36 | -- | **9,15** |
| 6 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие» | 28,33 | -- | **9,14** |
| 7 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс» | 28,3 | -- | **9,13** |
| 8 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» | 28,27 | -- | **9,12** |
| 9 | БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 27,92 | -- | **9,00** |
| 10 | БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 27,7 | -- | **8,93** |
| 11 | БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» | 27,57 | -- | **8,90** |
| 12 | БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 25,73 | -- | **8,3** |
| 13 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор» | 25,56 | -- | **8,25** |

**Таблица 3.1.3. Итоговый рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Негосударственные организации** | | | | | |
| 1 | ООО «Центр социальной адаптации» | 27,89 | -- | -- | **9,0** |
| 2 | ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда» | -- | 26,54 | -- | **8,03** |
| 3 | ООО «Альтернатива» | -- | -- | 18,53 | **7,13** |
| 4 | ООО «Добрая помощь» | -- | -- | 14,85 | **5,7** |

**Таблица 3.1.4. Итоговый рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области**

***3.2. Открытость и доступность информации об ОСО ВО***

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания**.

Максимально возможный общий балл для стационарной ФО, для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 15 баллов.

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 7,4 (табл. 3.2.1.);

**II группа:** Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 7,46 (табл. 3.2.2.);

**III группа:** Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 7,98 (табл. 3.2.3.);

**IV группа:** Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 5,87 (табл. 3.2.4.).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Комплексные центры социального обслуживания населения** | | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | -- | 14,9 | **9,93** |
| 2 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 13,00 | 12,00 | 13,5 | **8,56** |
| 3 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | -- | 10,76 | 13,67 | **8,14** |
| 4 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 10,90 | 10,90 | 14,0 | **7,95** |
| 5 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 10,90 | 10,40 | 13,0 | **7,62** |
| 6 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 9,60 | 9,60 | 14,0 | **7,38** |
| 7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 9,60 | 9,60 | 13,0 | **7,15** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 8,90 | 9,90 | 13,0 | **7,06** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 8,45 | 8,60 | 12,9 | **6,65** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | -- | 6,00 | 12,97 | **6,32** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 8,27 | 8,60 | 11,4 | **6,28** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 8,60 | 7,60 | 11,6 | **6,18** |

**Таблица 3.2.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по открытости и доступности информации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами** | | | | |
| 1 | АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1» | 13,59 | -- | **9,06** |
| 2 | БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща" | 13,24 | -- | **8,83** |
| 3 | БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)» | 12,90 | -- | **8,6** |
| 4 | АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 12,27 | -- | **8,18** |
| 5 | БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды» | -- | 11,90 | **7,93** |
| 6 | АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2» | 10,66 | -- | **7,1** |
| 7 | АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат» | 10,52 | -- | **7,01** |
| 8 | БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов" | 4,5 | -- | **3,0** |

**Таблица 3.2.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области по открытости и доступности информации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми** | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 13,4 | -- | **8,93** |
| 2 | БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 13,1 | -- | **8,73** |
| 3 | БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление» | -- | 12,60 | **8,4** |
| 4 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» | 12,86 | 11,86 | **8,24** |
| 5 | БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 12,14 | -- | **8,09** |
| 6 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс» | 12,1 | -- | **8,06** |
| 7 | БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 12,04 | -- | **8,03** |
| 8 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие» | 11,90 | -- | **7,93** |
| 9 | БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» | 13,1 | 10,60 | **7,9** |
| 10   -  11 | БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» | 11,60 | -- | **7,73** |
| СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения БУ родителей, № 2» | 11,60 | -- | **7,73** |
| 12 | БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 11,4 | -- | **7,60** |
| 13 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор» | 9,50 | -- | **6,33** |

**Таблица 3.2.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по открытости и доступности информации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Негосударственные организации** | | | | | |
| 1 | ООО «Центр социальной адаптации» | 12,00 | -- | -- | **8,0** |
| 2 | ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда» | -- | 9,30 | -- | **6,2** |
| 3 | ООО «Альтернатива» | -- | -- | 9,1 | **6,07** |
| 4 | ООО «Добрая помощь» | -- | -- | 5,34 | **3,56** |

**Таблица 3.2.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по открытости и доступности информации**

***3.3. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения***

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**.

Максимально возможный общий балл для стационарной и полустационарной ФО – 8 баллов, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 2 балла.

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 8,53 (табл. 3.3.1.);

**II группа:** Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 8,64 (табл. 3.3.2.);

**III группа:** Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,03 (табл. 3.3.3.);

**IV группа:** Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 8,32 (табл. 3.3.4.).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Комплексные центры социального обслуживания населения** | | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | -- | 2,00 | **10,00** |
| 2 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 7,96 | 7,99 | 1,99 | **9,97** |
| 3 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | -- | 7,73 | 2,00 | **9,73** |
| 4 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 7,50 | 7,39 | 2,00 | **9,38** |
| 5 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 7,50 | 6,70 | 1,97 | **8,98** |
| 6 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | -- | 6,91 | 1,81 | **8,72** |
| 7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 6,91 | 6,68 | 2,00 | **8,66** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 6,40 | 6,36 | 1,90 | **8,14** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 5,99 | 5,57 | 1,82 | **7,43** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 5,87 | 5,64 | 1,75 | **7,37** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 5,44 | 5,85 | 1,75 | **7,24** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 5,39 | 4,97 | 1,88 | **6,8** |

**Таблица 3.3.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами** | | | | |
| 1 | АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 7,47 | -- | **9,33** |
| 2 | АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2» | 7,41 | -- | **9,26** |
| 3 | БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов" | 7,07 | -- | **8,84** |
| 4 | БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)» | 7,0 | -- | **8,75** |
| 5 | АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов № 1» | 6,97 | -- | **8,71** |
| 6 | БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща" | 6,96 | -- | **8,70** |
| 7 | АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат» | 6,50 | -- | **8,13** |
| 8 | БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды» | -- | 5,92 | **7,40** |

**Таблица 3.3.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми** | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» | 8,00 | 8,00 | **10,00** |
| 2 | БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 7,99 | -- | **9,99** |
| 3 | БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление» | -- | 7,97 | **9,96** |
| 4 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» | 7,97 | 7,94 | **9,94** |
| 5 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» | 7,87 |  | **9,84** |
| 6 | БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 7,78 | -- | **9,72** |
| 7 | БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 7,48 | -- | **9,35** |
| 8 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс» | 7,44 | -- | **9,30** |
| 9 | БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» | 7,00 | -- | **8,75** |
| 10 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие» | 6,92 | -- | **8,65** |
| 11 | БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 6,22 | -- | **7,77** |
| 12 | БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 5,92 | -- | **7,40** |
| 13 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор» | 5,36 | -- | **6,70** |

**Таблица 3.3.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Негосударственные организации** | | | | | |
| 1 | ООО «Центр социальной адаптации» | 7,96 | -- | -- | **9,95** |
| 2 | ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда» | -- | 7,45 | -- | **9,31** |
| 3  -  4 | ООО «Альтернатива» | -- | -- | 1,4 | **7,00** |
| ООО «Добрая помощь» | -- | -- | 1,4 | **7,00** |

**Таблица 3.3.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения**

***3.4. Время ожидания предоставления социальных услуг***

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **время ожидания предоставления социальных услуг**.

Критерий применен при оценке качества оказания услуг ОСО только в комплексных центрах социального обслуживания населения.

Максимально возможный общий балл для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 2 балла.

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 9,69 (табл. 3.4.).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| 1  -  2  -  3  -  4 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 2,00 | 2,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 2,00 | 2,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 2,00 | 2,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 2,00 | 2,00 | **10,00** |
| 5 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 1,91 | 2,00 | **9,77** |
| 6 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 1,87 | 2,00 | **9,68** |
| 7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | 2,00 | 1,83 | **9,58** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | 1,83 | 2,00 | **9,57** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | 1,91 | **9,55** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 1,80 | 2,00 | **9,50** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 2,00 | 1,76 | **9,40** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 2,00 | 1,71 | **9,28** |

**Таблица 3.4. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по времени ожидания предоставления социальных услуг**

***3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания***

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания**.

Максимально возможный общий балл для стационарной ФО, для полустационарной ФО и для организаций, осуществляющих надомное обслуживание, составляет 3 балла.

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 9,91 (табл. 3.5.1.);

**II группа:** Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 9,79 (табл. 3.5.2.);

**III группа:** Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,87 (табл. 3.5.3.);

**IV группа:** Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 9,60 (табл. 3.5.4.).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Комплексные центры социального обслуживания населения** | | | | | |
| 1  -  7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | -- | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | -- | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 3,00 | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 3,00 | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 3,00 | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 3,00 | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 3,00 | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | -- | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 3,00 | 2,94 | 3,00 | **9,93** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 3,00 | 2,92 | 3,00 | **9,91** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 3,00 | 3,00 | 2,78 | **9,76** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 3,00 | 2,44 | 3,00 | **9,38** |

**Таблица 3.5.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами** | | | | |
| 1  -  5 | БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща" | 3,00 | -- | **10,00** |
| АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)» | 3,00 | -- | **10,00** |
| АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды» | -- | 3,00 | **10,00** |
| 6 | АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1» | 2,92 | -- | **9,73** |
| 7 | АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2» | 2,91 | -- | **9,70** |
| 8 | БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов" | 2,67 | -- | **8,90** |

**Таблица 3.5.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми** | | | | |
| 1  -  10 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» | 3,00 | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление» | -- | 3,00 | **10,00** |
| БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» | 3,00 | -- | **10,00** |
| БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор» | 3,00 | -- | **10,00** |
| 11 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» | 2,90 | -- | **9,67** |
| 12 | БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 2,83 | -- | **9,47** |
| 13 | БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 2,74 | -- | **9,13** |

**Таблица 3.5.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Негосударственные организации** | | | | | |
| 1  -  4 | ООО «Центр социальной адаптации» | 3,00 | -- | -- | **10,00** |
| ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда» | -- | 3,00 | -- | **10,00** |
| ООО «Добрая помощь» | -- | -- | 3,00 | **10,00** |
| ООО «Альтернатива» | -- | --- | 3,00 | **10,00** |

**Таблица 3.5.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по доброжелательности, вежливости и компетентности работников**

***3.6. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организациях социального обслуживания***

По итогам независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области (ОСО ВО), был составлен рейтинг по блоку показателей, характеризующих **удовлетворенность качеством оказания услуг в организациях социального обслуживания**.

Максимально возможный общий балл для стационарной и полустационарной ФО – 5 баллов, для организаций, осуществляющих надомное обслуживание – 4 балла.

**I группа:** Комплексные центры социального обслуживания населения. Средняя оценка по учреждениям – 9,59 (табл. 3.6.1.);

**II группа:** Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами.

Средняя оценка по учреждениям – 9,82 (табл. 3.6.2.);

**III группа:** Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми. Средняя оценка по учреждениям – 9,59 (табл. 3.6.3.);

**IV группа:** Негосударственные организации.

Средняя оценка по учреждениям – 9,0 (табл. 3.6.4.).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** |  | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Комплексные центры социального обслуживания населения** | | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» | 4,98 | 4,87 | 3,96 | **9,86** |
| 2 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» | 4,99 | 4,82 | 3,96 | **9,84** |
| 3 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района» | 5,00 | 4,71 | 3,98 | **9,78** |
| 4 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» | 4,91 | 4,75 | 4,00 | **9,76** |
| 5 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» | 4,98 | 4,66 | 3,96 | **9,74** |
| 6 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района» | 4,91 | 4,58 | 3,93 | **9,59** |
| 7 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие» | -- | -- | 3,81 | **9,53** |
| 8 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» | 4,89 | 4,75 | 3,66 | **9,5** |
| 9 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» | -- | 4,77 | 3,74 | **9,45** |
| 10 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района» | 4,88 | 4,26 | 3,96 | **9,36** |
| 11 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района» | -- | 4,74 | 3,67 | **9,34** |
| 12 | БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» | 4,87 | 4,76 | 3,41 | **9,31** |

**Таблица 3.6.1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами** | | | | |
| 1 | АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат» | 4,99 | -- | **9,98** |
| 2  -  4 | АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1» | 4,99 | -- | **9,98** |
| БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща" | 4,99 | -- | **9,98** |
| АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 4,98 | -- | **9,98** |
| 5 | БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды» | -- | 4,95 | **9,90** |
| 6 | АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2» | 4,92 | -- | **9,84** |
| 7  -  8 | БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)» | 4,82 | -- | **9,64** |
| БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов" | 4,82 | -- | **9,64** |

**Таблица 3.6.2. Рейтинг учреждений по работе с пожилыми и инвалидами Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми** | | | | |
| 1 | БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 5,00 | -- | **10,00** |
| 2 | БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» | 4,98 | 5,00 | **9,96** |
| 3 | БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» | 4,97 | -- | **9,94** |
| 4 | БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» | 4,9 | -- | **9,8** |
| 5 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» | 4,97 | 4,76 | **9,73** |
| 6 | БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков «Преодоление» | -- | 4,79 | **9,58** |
| 7  -  8 | БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 4,82 | -- | **9,64** |
| БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс» | 4,76 | -- | **9,52** |
| 9  -  10 | БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 4,7 | -- | **9,4** |
| БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор» | 4,7 | -- | **9,4** |
| 11 | БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 4,67 | -- | **9,34** |
| 12 | БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие» | 4,60 | -- | **9,2** |
| 13 | БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 4,56 | -- | **9,12** |

**Таблица 3.6.3. Рейтинг специализированных учреждений по работе с семьей и детьми Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЙТИНГ** | **Наименование учреждения** | **Баллы** | | | **Оценка** |
| **Стационарная ФО** | **Полустационарная ФО** | **Надомная ФО** | **Десятибалльная шкала** |
| **Негосударственные организации** | | | | | |
| 1 | ООО «Центр социальной адаптации» | 4,93 | -- | -- | **9,86** |
| 2 | ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда» | -- | 4,79 | -- | **9,56** |
| 3 | ООО «Добрая помощь» | -- | -- | 3,48 | **8,7** |
| 4 | ООО «Альтернатива» | -- | -- | 3,32 | **8,3** |

**Таблица 3.6.4. Рейтинг негосударственных организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области по удовлетворенности качеством оказания услуг**

**ГЛАВА IV. РЕКОМЕНДАЦИИ**

1. Необходимо создать **официальный сайт** организации социального обслуживания для следующих учреждений:

* БУ Кадуйского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
* ООО «Альтернатива»;
* ООО «Добрая помощь».

2. На официальный сайт организации социального обслуживания требуется внедрить **альтернативную версию** для инвалидов по зрению следующим учреждениям:

* АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
* БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
* БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* ООО «Альтернатива»;
* ООО «Добрая помощь»;
* ООО «Центр социальной адаптации»;
* ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

3. Учреждения, которым следует создать возможность **подачи жалобы** на официальном сайте организации социального обслуживания:

* АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
* БУ Кадуйского муниципального района "Специальный жилой дом для ветеранов";
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
* БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

4. Необходимо **дополнить информацию** о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, и привести в соответствии с ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» для следующих учреждений:

* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»;
* БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»;
* БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
* ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

5. Обратить внимание на **территорию, прилегающе**й 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) следующим учреждениям:

* АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»;
* АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»;
* БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
* БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие».

6. Полностью оборудовать **входные зоны** на объектах оценки для маломобильных групп населения следующим учреждениям:

* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
* БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»;
* БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»;
* ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда».

7. Установить или дополнить в помещениях организаций социального обслуживания **видео, аудио информаторы** для лиц с нарушением функций слуха и зрения следующим учреждениям:

* АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»;
* АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат;
* БУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща";
* БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»;
* БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»;
* БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
* БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
* БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор».

8. **Сократить время** ожидания предоставления услуг в следующих учреждениях:

* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
* БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района;
* ООО "Альтернатива";
* ООО "Добрая помощь".

9. Продолжать работу по **информированию населения** об услугах, оказываемых учреждениями; регулярно размещать и актуализировать информацию о предоставляемых социальных услугах и проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети Интернет.

10. Внедрять **инновационные методы** работы; продолжать изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, методические объединения).

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.** МЕТОДЫ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Методика сбора информации |
|  | **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»: | |
| 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» | Дистанционный мониторинг |
| 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 РФ*»* | Дистанционный мониторинг |
| 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 | Экспертная оценка |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Дистанционный мониторинг |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | Дистанционный мониторинг |
| 3.1. | телефон | Дистанционный мониторинг |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Дистанционный мониторинг |
| 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 | Анкетирование |
| 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 | Анкетирование |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | Экспертная оценка |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Дистанционный мониторинг |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | Дистанционный мониторинг |
| 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 | Экспертная оценка |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Дистанционный мониторинг |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | Дистанционный мониторинг |
| 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 | Анкетирование |
|  | **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 и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | Экспертная оценка |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Экспертная оценка |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Экспертная оценка |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | Экспертная оценка |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | Анкетирование |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Экспертная оценка |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Анкетирование |
| 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 | Анкетирование |
|  | **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 | Анкетирование |
| 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) | Экспертная оценка |
|  | **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 | Анкетирование |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Анкетирование |
| 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 | Анкетирование |
|  | **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 | Анкетирование |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | Анкетирование |
| 2.1. | жилым помещением | Анкетирование |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | Анкетирование |
| 2.3. | питанием | Анкетирование |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | Анкетирование |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Анкетирование |
| 2.6. | хранением личных вещей | Анкетирование |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Анкетирование |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Анкетирование |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | Анкетирование |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Анкетирование |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | Анкетирование |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | Анкетирование |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | Анкетирование |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Анкетирование |
| 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): | Экспертная оценка |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | Анкетирование |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2.** ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО МОНИТОРИНГА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Полнота и актуальность** информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах | Максимальное значение 2 балла | Сумма значений показателей 1.1-1.2. |
| 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 |
| 1.2. | **Наличие 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 |
| 1.2.1. | О дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.2. | Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.3. | О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.4. | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.5. | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.6. | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.7. | О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.8. | о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.9. | О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.10. | О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.11. | О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.12. | О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.13. | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.14. | Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.15. | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.16. | О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.17. | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.18. | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | Да/Нет | 1/0 |
| 1.2.19. | Об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации | Да/Нет | 1/0 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» **для инвалидов по зрению** | Да/Нет | 1/0 |
| 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 |
| 3.1. | Телефон | Да/Нет | 1/0 |
| 3.2. | Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Да/Нет | 1/0 |
| 4. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Максимальное значение 2 балла | Сумма значений показателей 4.1.-4.2. |
| 4.1. | На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Возможность имеется/Отсутствует | 1/0 |
| 4.2. | По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | Возможность имеется/ Отсутствует | 1/0 |
| 5. | Наличие информации о **порядке подачи жалобы** по вопросам качества оказания социальных услуг | Максимальное значение 2 балла | Сумма значений показателей 5.1.-5.2. |
| 5.1. | На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Отсутствует/  Представлена частично/  Представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |
| 5.2. | На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (http://www.socium35.ru/) | Отсутствует/  Представлена частично/  Представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3.** АНКЕТЫ

ДЛЯ СТАЦИОНАРНОЙ, ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ И НАДОМНОЙ ФО

**Ваш пол:**

**1. Мужской 2. Женский**

**Ваш возраст:**

**1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет**

**1.** ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ 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**?

1. Да 2. Нет

**2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?**

1. Да 2. Нет

**3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?**

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

**4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

**5. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ 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?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**6.** НА ВАШ ВЗГЛЯД, ОБОРУДОВАНА ЛИ **ТЕРРИТОРИЯ, ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**, С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ ДОСТУПНОСТИ **ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ**?

1. Да, полностью оборудована 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудована 4. Затрудняюсь ответить

**7.** ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ОБОРУДОВАНЫ ЛИ **ВХОДНЫЕ ЗОНЫ** ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ?

1. Да, полностью оборудованы 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудованы 4. Затрудняюсь ответить

**8. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ У ОРГАНИЗАЦИИ СПЕЦ. ОБОРУДОВАННОЕ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКОЕ ПОМЕЩЕНИЕ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**9. ИМЕЮТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ В ПОМЕЩЕНИЯХ У ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ВИДЕО, АУДИО ИНФОРМАТОРЫ ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ФУНКЦИЙ СЛУХА И ЗРЕНИЯ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**10. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**11.** ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ **ОБОРУДОВАННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**12. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**13. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ, НА КОТОРОЙ ОНА РАСПОЛОЖЕНА?**

1. Отличное 2. Хорошее 3. Удовлетворительное 4. Плохое 5. Ужасное

**14. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Плохо | Ужасно |
| доброжелательность, вежливость и внимательность |  |  |  |  |  |
| компетентность работников |  |  |  |  |  |
| квалификация работников по профилю |  |  |  |  |  |

**15. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 5. Не изменилось

**16. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен | Скорее НЕ удовлетворен | Полностью не удовлетворен |
| жилым помещением |  |  |  |  |
| наличием оборудования для предоставления соцуслуг |  |  |  |  |
| питанием |  |  |  |  |
| мебелью, мягким инвентарем |  |  |  |  |
| предоставлением соц-быт, парикмахерских и гигиен услуг |  |  |  |  |
| хранением личных вещей |  |  |  |  |
| оборудованным для инвалидов сан-гигиен помещением |  |  |  |  |
| санитарным содержанием сан-технического оборудования |  |  |  |  |
| порядком оплаты социальных услуг |  |  |  |  |
| конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| графиком посещений родственниками в организации |  |  |  |  |
| оперативностью решения вопросов |  |  |  |  |

**17. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРОВОДИМЫХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ, В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**18. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**Ваш пол:**

**1. Мужской 2. Женский**

**Ваш возраст:**

**1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет**

**1.** ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ 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**?

1. Да 2. Нет

**2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?**

1. Да 2. Нет

**3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?**

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

**4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

**5. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ 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?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**6.** НА ВАШ ВЗГЛЯД, ОБОРУДОВАНА ЛИ **ТЕРРИТОРИЯ** **ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ**?

1. Да, полностью оборудована 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудована 4. Затрудняюсь ответить

**7.** ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ОБОРУДОВАНЫ ЛИ **ВХОДНЫЕ ЗОНЫ** ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ?

1. Да, полностью оборудованы 2. Да, но частично 3. Нет, не оборудованы 4. Затрудняюсь ответить

**8. ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ СПЕЦИАЛЬНО ОБОРУДОВАННОЕ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКОЕ ПОМЕЩЕНИЕ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**9. ИМЕЮТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ В ПОМЕЩЕНИЯХ У ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ВИДЕО, АУДИО ИНФОРМАТОРЫ ДЛЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ ФУНКЦИЙ СЛУХА И ЗРЕНИЯ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**10. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**11.** ИМЕЕТСЯ ЛИ В НАЛИЧИИ **ОБОРУДОВАННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**12. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**13. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ, НА КОТОРОЙ ОНА РАСПОЛОЖЕНА?**

1. Отличное 2. Хорошее 3. Удовлетворительное 4. Плохое 5. Ужасное

**14. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА К СПЕЦИАЛИСТУ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?**

1. менее 15 минут 2. от 15 до 30 минут 3. более 30 минут

**15. ПРИНЯЛ ЛИ ВАС СПЕЦИАЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСТАНОВЛЕННОЕ ВРЕМЯ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**14. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Плохо | Ужасно |
| доброжелательность, вежливость и внимательность |  |  |  |  |  |
| компетентность работников |  |  |  |  |  |
| квалификация работников по профилю |  |  |  |  |  |

**15. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 5. Не изменилось

**16. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен | Скорее НЕ удовлетворен | Полностью не удовлетворен |
| жилым помещением |  |  |  |  |
| наличием оборудования для предоставления соцуслуг |  |  |  |  |
| питанием |  |  |  |  |
| мебелью, мягким инвентарем |  |  |  |  |
| предоставлением соц-быт, парикмахерских и гигиен услуг |  |  |  |  |
| хранением личных вещей |  |  |  |  |
| оборудованным для инвалидов сан-гигиен помещением |  |  |  |  |
| санитарным содержанием сан-технического оборудования |  |  |  |  |
| порядком оплаты социальных услуг |  |  |  |  |
| конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| графиком посещений родственниками в организации |  |  |  |  |
| оперативностью решения вопросов |  |  |  |  |

**17. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРОВОДИМЫХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**18. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**Ваш пол:**

**1. Мужской 2. Женский**

**Ваш возраст:**

**1. до 18 лет 2. 18-30 лет 3. 31-45 лет 4. 46-60 лет 5. Старше 60 лет**

**1.** ИМЕЕТСЯ ЛИ ИНФОРМАЦИЯ 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**?

1. Да 2. Нет

**2. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫ СРАЗУ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ?**

1. Да 2. Нет

**3. КАКИМ СПОСОБОМ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ВЫБРАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ?**

1. По телефону 2. По электронной почте или с использованием сети Интернет 3. Другим способом

**4. ПРЕДСТАВЛЕНА ЛИ ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ МЕСТАХ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Да, представлена в полном объеме 2. Да, но частично 3. Нет, не представлена 4. Затрудняюсь ответить

**5. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ 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?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**6. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ВЫБРАННОЙ ВАМИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?**

1. Да, полностью удовлетворен 2. Да, скорее удовлетворен 3. Нет, скорее не удовлетворен 4. Нет, полностью не удовлетворен

**7. ОЦЕНИТЕ ПО ДЕСЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**8. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА К СПЕЦИАЛИСТУ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ?**

1. менее 15 минут 2. от 15 до 30 минут 3. более 30 минут

**9. ПРИНЯЛ ЛИ ВАС СПЕЦИАЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСТАНОВЛЕННОЕ ВРЕМЯ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников**

**организаций социального обслуживания**

**10. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Плохо | Ужасно |
| доброжелательность, вежливость и внимательность |  |  |  |  |  |
| компетентность работников организации социального обслуживания |  |  |  |  |  |

**11. КАК ИЗМЕНИЛОСЬ КАЧЕСТВО ВАШЕЙ ЖИЗНИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?**

1. Полностью улучшилось 2. Скорее улучшилось 3. Скорее ухудшилось 4. Полностью ухудшилось 3. Не изменилось

**12. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен полностью | Скорее удовлетворен, чем нет | Скорее НЕ удовлетворен | Полностью не удовлетворен |
| порядком оплаты социальных услуг |  |  |  |  |
| конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| периодичностью прихода социальных работников на дом |  |  |  |  |
| оперативностью решения вопросов |  |  |  |  |

**13. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ, НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4.** НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА ОСО ВО

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды «Доверие»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  |  | 3,0 |
| 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 |  |  | 1,0 |
| 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 РФ*»* | 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 |  |  | 1,0 |
| 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 | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 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) |  |  | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 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) |  |  | 2,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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) |  |  | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  |  | 3,0 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 1,00 |
|  | **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) |  |  | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  |  | 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 |  |  | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 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 |  | 0,91 |
| 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 |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  |  | 0,85 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,76 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,96 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,83 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,86 |
| 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 |  |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 0,96 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  | 1,90 | 2,90 |
| 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 |  | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 |  | 0,90 | 0,90 |
| 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 | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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) |  | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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) |  | 1,00 | 1,35 |
| 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 |  | 1,00 | 0,87 |
| 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 |  | 0,00 | 0,50 |
| 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) |  | 2,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 0,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  | 2,00 | 2,50 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 | 1,00 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 1,00 | 0,90 |
|  | **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) |  | 3,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  | 0,00 | 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 |  | 1,00 | 0,95 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 0,91 | 0,86 |
| 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 |  | 1,00 | 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 | 1,00 | 0,83 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 |  | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  | 0,72 | 0,79 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,50 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,71 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,50 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,59 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | 0,67 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | 0,87 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,50 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,88 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | 0,74 |
| 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 |  | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 0,95 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,90 | 1,90 | 3,0 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 | 0,90 | 1,0 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 1,00 | 1,50 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,00 | 2,00 | 2,50 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 3,00 | 3,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,91 | 0,82 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,94 | 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 | 0,94 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,94 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,86 | 0,59 | 0,93 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 | 0,56 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 | 0,65 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,54 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,56 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,60 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,54 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 | 0,60 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 | 0,60 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 | 0,56 | 0,91 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,68 | 0,91 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,54 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,88 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,68 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,94 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,60 | 1,60 | 3,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 | 1,00 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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) | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 3,00 | 3,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 0,70 | 0,97 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,0 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 1,00 | 0,71 | 0,98 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | 0,91 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 1,00 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 1,00 | 2,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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) | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,00 | 2,00 | 2,50 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 2,00 | 2,00 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 0,77 | 0,85 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,99 | 0,80 | 0,97 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 0,91 | 1,0 |
| 12. | 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 | 1,00 | 1,0 |
|  | **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 | 1,00 | 0,77 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,83 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,83 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 0,78 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,85 | 0,70 | 0,88 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,71 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,71 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,68 | 0,63 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,83 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 | 0,56 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 | 0,59 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 | 0,59 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,97 | 0,77 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 | 0,50 | 0,92 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 0,91 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 | 0,63 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,83 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,83 | 0,85 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,90 | 1,90 | 3,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 | 0,90 | 1,0 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 2,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,0 |
|  | **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) | 1,50 | 1,50 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 0,91 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,89 | 0,73 | 0,88 |
| 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 | 1,00 | 0,83 | 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 | 1,00 | 0,76 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,88 | 0,51 | 0,96 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 | 0,50 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 | 0,50 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,54 | 0,50 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 | 0,50 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | 1,00 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,56 | 0,83 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,50 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 1,00 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,54 | 0,56 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,83 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,91 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,90 | 1,90 | 3,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 | 0,90 | 1,00 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 0,50 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,50 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 1,50 | 1,50 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 0,85 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,87 | 0,72 | 0,90 |
| 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 | 1,00 | 0,92 | 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 | 0,80 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,92 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,97 | 0,60 | 0,96 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,63 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,71 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,60 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,63 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,57 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,55 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,78 | 0,57 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,55 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 | 0,57 | 0,91 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,67 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,60 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,91 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,57 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,60 | 1,60 | 2,90 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 | 0,90 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,67 | 2,00 | 0,50 |
| 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 | 0,67 | 1,00 | 0,50 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 0,00 |
| 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) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 2,50 | 2,50 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,90 | 0,86 | 0,90 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 0,71 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 0,86 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 0,92 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 0,75 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,79 | 0,69 | 0,76 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,82 | 0,69 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,90 | 0,75 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,82 | 0,64 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,90 | 0,82 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,82 | 0,56 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,82 | 0,53 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,60 | 0,64 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,82 | 0,75 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,75 | 0,64 | 0,70 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,90 | 0,75 | 0,80 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,69 | 0,69 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,71 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,69 | 0,75 | 0,83 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 0,90 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,60 | 1,60 | 2,9 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 | 0,90 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 0,85 | 1,00 | 2,00 |
| 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 | 0,85 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 3,50 | 3,50 | Нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | Нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 0,98 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,91 | 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 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,98 | 0,74 | 0,96 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,77 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,77 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,71 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,67 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,63 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,67 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,67 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,63 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,77 | 0,85 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,91 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,91 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 1,00 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,83 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,60 | 1,60 | 2,60 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 | 0,60 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 3,00 | 3,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 | 0,50 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 0,85 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | Нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,84 | 0,94 | 0,90 |
| 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 | 0,60 | 0,91 | 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 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,87 | 0,68 | 1,00 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 | 0,67 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,85 | 0,83 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,63 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,67 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,73 | 0,63 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,63 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,79 | 0,63 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,79 | 0,63 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,85 | 0,67 | 1,00 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,67 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,67 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 1,00 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,83 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,60 | 1,60 | 3,0 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 | 1,0 |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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) | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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) | 2,00 | 2,00 | 3,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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) | 4,00 | 4,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,96 | 0,99 | 0,99 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,96 | 0,79 | 1,00 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,69 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,75 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,82 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,75 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,82 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,75 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 | 0,82 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,82 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,82 | 1,00 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 | 0,82 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,82 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 1,00 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,82 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 0,96 |

**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  | 1,00 | 3,00 |
| 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 |  | 0,00 | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 |  | 0,00 | 1,00 |
| 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 | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  | 0,00 | 0,00 |
| 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) |  | 1,00 | 1,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  | 0,00 | 0,00 |
| 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) |  | 0,00 | 1,00 |
| 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 |  | 0,00 | 1,00 |
| 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 |  | 0,00 | 0,00 |
| 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) |  | 2,00 | 2,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 0,00 | 0,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  | 1,00 | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 1,00 | 0,97 |
|  | **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) |  | 4,00 | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | 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 |  | 0,92 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 0,81 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 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 | 0,83 | 1,00 |
| 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 | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 1,00 | 1,00 |
|  | **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 |  | 1,00 | 0,78 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  | 0,75 | 0,89 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,73 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,58 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,73 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,73 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,85 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,69 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,73 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,79 | 0,91 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,69 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,79 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,83 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,69 | 0,83 |
| 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 |  | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  | 1,00 | 1,00 |
| 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 |  | 0,92 | 1,00 |

**АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 2»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,66 |  |  |
| 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 | 0,76 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,50 |  |  |
| 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 | 0,50 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,91 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 0,91 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,92 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Дом ночного пребывания города Вологды»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  | 2,90 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 РФ*»* | 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 |  | 0,90 |  |
| 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 | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  | 0,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 1,50 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 0,50 |  |
| 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) |  | 3,00 |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  | 1,50 |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,50 |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 1,00 |  |
|  | **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) |  | 2,00 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  | 0,50 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  | 0,50 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  | 0,00 | 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 |  | 1,00 |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 0,92 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  | 0,95 |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |

**БУ Кадуйского муниципального района «Специальный жилой дом для ветеранов»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,00 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 0,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 0,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,00 |  |  |
|  | **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) | 3,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 0,85 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,83 |  |  |
| 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 | 0,89 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 0,93 |  |  |
| 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 | 0,88 |  |  |
| 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 | 0,86 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,82 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,81 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,68 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,69 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,81 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,86 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,89 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Областной специальный дом для одиноких престарелых (Дом ветеранов)»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,90 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,50 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,50 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,82 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,81 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,68 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,69 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,81 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,86 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,89 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,77 |  |  |
| 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 | 0,87 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,98 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | Нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,74 |  |  |
| 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 | 0,84 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,96 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,99 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,97 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,97 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,52 |  |  |
| 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 | 0,62 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 2,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,99 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,62 |  |  |
| 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 | 0,74 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,95 |  |  |
| 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 | 0,95 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 0,96 |  |  |
| 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 | 0,96 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,99 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,96 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,98 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,60 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 4,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 0,95 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 |  |  |
| 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 | 0,95 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,95 |  |  |
| 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 | 0,95 |  |  |
|  | **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 | 0,95 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,95 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,95 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Шанс»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,60 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,94 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,76 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,6 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 4,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,99 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 1,00 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,60 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,97 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,83 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,14 |  |  |
| 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 | 0,54 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 2,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,92 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,67 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,60 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,65 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,87 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,56 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,58 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,56 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,72 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,70 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,58 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,72 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,75 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,72 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  | 2,60 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 РФ*»* | 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 |  | 0,60 |  |
| 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 | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 3,00 |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  | 1,00 |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 1,00 |  |
|  | **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) |  | 4,00 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | 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 |  | 1,00 |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 0,97 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  | 0,79 |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,71 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,94 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,61 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,97 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,63 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,91 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,63 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,86 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,70 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,94 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |

**БУ СО ВО «Тарногский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,90 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 2,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,9 |  |  |
| 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 | 0,82 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 0,83 |  |  |
| 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 | 0,91 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,56 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,50 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,60 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,94 |  |  |
|  | **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) | 4,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 0,94 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,90 |  |  |
| 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 | 0,94 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,94 |  |  |
| 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 | 0,89 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,71 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,68 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,55 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,81 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,90 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,98 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,82 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,85 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,65 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,68 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,57 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,61 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,57 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Доверие»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,90 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,90 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 3,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,92 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 0,91 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,60 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,67 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,56 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,67 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,50 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,53 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 3,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 0,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 1,50 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 0,50 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |  | 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 | 1,00 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,92 |  |  |
| 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 | 0,94 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,70 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,67 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,69 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,67 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,59 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,77 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,74 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,71 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,86 | 2,86 |  |
| 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 | 0,86 | 0,86 |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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) | 2,00 | 2,00 |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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) | 2,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 0,00 |  |
| 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) | 3,00 | 2,00 |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 0,00 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,00 | 2,00 |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
|  | **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) | 4,00 | 4,00 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 | 0,94 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 |  |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,97 | 0,72 |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,90 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,90 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,50 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,64 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,56 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 0,64 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,53 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,75 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,69 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,92 | 0,50 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |

**БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,60 | 1,60 |  |
| 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 | 1,00 | 0,00 |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 0,60 | 0,60 |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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) | 2,00 | 2,00 |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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) | 2,00 | 2,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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) | 3,00 | 2,00 |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 1,00 |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 | 0,00 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 1,50 | 1,00 |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,00 | 0,00 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 | 0,00 |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
|  | **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) | 4,00 | 4,00 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 |  |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |
|  | **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 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,98 | 1,00 |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,93 | 1,00 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,93 | 1,00 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,93 | 1,00 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,93 | 1,00 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 | 1,00 |  |

**ЧУ СО «Детская деревня SOS-Вологда»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  | 1,30 |  |
| 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 |  | 0,00 |  |
| 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 РФ*»* | 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 |  | 0,30 |  |
| 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 | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  | 0,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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) |  | 2,00 |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 0,00 |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  | 1,00 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  | 1,00 |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  | 0,00 |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 1,00 |  |
|  | **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) |  | 3,50 |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  | 0,50 | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  | 1,00 | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | 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 |  | 1,00 |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  | 1,00 | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  | 0,95 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 | 1,00 |  |
| 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 | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |
|  | **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 |  | 1,00 |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  | 0,8 |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 1,00 | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,67 | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,67 | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,71 | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,67 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,83 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  | 0,77 |  |
| 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 |  | 1,00 | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  | 1,00 |  |
| 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 |  | 1,00 |  |

**ООО «Центр социальной адаптации»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 2,00 |  |  |
| 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 | 0,00 |  |  |
| 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 РФ*»* | 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 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) | 2,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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) | 3,00 |  |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1,00 |  |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) | 2,00 |  |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,50 |  |  |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1,00 |  |  |
|  | **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) | 4,00 |  |  |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | 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 | 0,97 |  |  |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,99 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |
|  | **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 | 1,00 |  |  |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах | 0,93 |  |  |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,97 |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,97 |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,88 |  |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,91 |  |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,94 |  |  |
| 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 | 1,00 |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 | 1,00 |  |  |
| 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 | 1,00 |  |  |

**ООО «Альтернатива»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  |  | 2,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 РФ*»* | 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 |  |  | 0,00 |
| 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 | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 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) |  |  | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 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) |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 0,00 |
| 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) |  |  | 2,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  |  | 1,50 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 0,50 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 0,50 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 0,50 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 0,60 |
|  | **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) |  |  | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  |  | 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 |  |  | 0,50 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 0,90 |
| 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 |  |  | 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 |  | 0,71 |
| 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 |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 0,83 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  |  | 0,72 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,77 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,67 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,71 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,71 |
| 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 |  |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 0,77 |

**ООО «Добрая помощь»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | Единица измерения | Значение  показателя в баллах | С ФО | ПС ФО | НД ФО |
|  | **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»: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 1.1-1.3.) |  |  | 0,60 |
| 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 |  |  | 0,00 |
| 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 РФ*»* | 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 |  |  | 0,60 |
| 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 | да/нет | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 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) |  |  | 0,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 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) |  |  | 0,83 |
| 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 |  |  | 0,83 |
| 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 |  |  | 0,00 |
| 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) |  |  | 1,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 0,00 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/  отсутствует | 1/0 |  |  | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла  (сумма значений показателей 6.1-6.3) |  |  | 1,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 0,00 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/  представлена частично/  представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |  |  | 0,00 |
| 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 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 0,91 |
|  | **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) |  |  | нет |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 |  |  | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 |  |  | 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 |  |  | 0,50 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 |  |  | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 |  |  | 0,90 |
| 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 |  |  | 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 |  | 0,63 |
| 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 |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 1,00 |
|  | **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 |  |  | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах |  |  | 0,58 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,45 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,71 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 | нет | нет | 0,71 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100 |  |  | 0,43 |
| 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 |  |  | 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 зарегистрировано | 0/0,5/1 |  |  | 1,00 |
| 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 |  |  | 0,9 |