

УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Минтруда России
 от 23 мая 2018 г. № 317н

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
 качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением
 зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан
 пожилого возраста и инвалидов» за 2018 год**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)					
1.1.	соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации	баллы	от 0 до 1	1	-	1

	(учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).					
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: -телефона; -электронной почты; -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); -раздела «Часто задаваемые вопросы»; -технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	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	-	1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на	да/нет	1/0	1	-	1

	информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).					
2	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; -наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); -наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -санитарное состояние помещений организаций; -транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); -доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), 	<p>оборудована/ частично оборудована /не оборудована</p> <p>доступны/ частично доступны / не доступны</p>	1/0,5/0	1	-	-

	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).		1/0,5/0	1	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1/0,5/0	1	-	-
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов,	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	-	1

	<p>поручней, расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. 					
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; -помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению 	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	-	-

	инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).					
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	-	1
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью		от 0 до 1 балла; значение показателя	1	-	1

	работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		(в %), деленное на 100			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	-	1
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	1	-	1

	если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		на 100			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1	-	1
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1	-	1

Начальник Управления социальной защиты населения Администрации зерноградского района



В.Н.Васильченко