
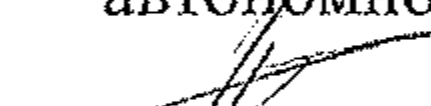


«Согласовано»
Первый заместитель
директора Департамента
социального развития
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
 И.А. Уварова

« 10 » 02 2015 года

«Утверждаю»
Председатель
Общественного совета при
Департаменте социального
развития Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
 С.П. Кононенко

« » 2015 года

**Критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Характеристика критериев и показателей качества работы организаций социального обслуживания	Наименование показателя	Источник получения информации	Значение показателя в баллах (макс.)
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
Наличие в организациях стендов и сайтов с информацией о деятельности организации социального обслуживания; перечнях предоставляемых услуг, в том числе на платной основе; о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания	1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	Сумма значений показателей 1.1.- 1.3.	3
	1.1. «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о		

социальных услуг; доступности информации на сайте и стендах для всех категорий граждан; дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг	государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»		
	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 Российской Федерации»	Анализ сайта организации	1
	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, буклетах	Анализ стендов организации	1
	2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Анализ сайта организации	1
	3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Сумма значений показателей 3.1.- 3.2.	2
	3.1. Телефон	Анализ сайта организации	1
	3.2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Анализ сайта организации	1

	4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	Сумма значений показателей 4.1.- 4.2.	2
	4.1. Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Контрольная закупка	1
	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	Контрольная закупка	1
	5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	Сумма значений показателей 5.1.- 5.3.	3
	5.1. Лично в организацию социального обслуживания	Анализ сайта, стендов организации	1
	5.2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Анализ сайта организации	1
	5.3. По телефону (на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания)	Анализ сайта, стендов организации	1
	6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Сумма значений показателей	3

		6.1.- 6.3.	
	6.1. В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Анализ стендов организации	1
	6.2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Анализ сайта организации	1
	6.3. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Анализ сайта, стендов организации	1
	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 общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
Доступность к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных; оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания	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 социальных услуг:	Сумма значений показателей 1.1.- 1.4.	4
	1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	Невключенное наблюдение	1
	1.2. Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Невключенное наблюдение	1
	1.3. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Невключенное наблюдение	1

социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам	1.4. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Невключенное наблюдение	1
	2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
	3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Невключенное наблюдение	1
	4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Статистические сведения	1
	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	Опрос получателей услуг	1
III. Время ожидания предоставления социальной услуги			
Своевременность получения социальных услуг в организации социального обслуживания по оценке граждан	1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
	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)	Опрос получателей услуг	1

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
Уровень профессионализма работников организаций социального обслуживания по оценке получателей услуг и статистических сведений	1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
	2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
	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	Статистические сведения	1
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Качество услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, по оценке граждан; отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей социальных услуг на качество услуг	1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Опрос получателей услуг	1
	2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	Средне арифметическая величина значений показателей 2.1.- 2.13.	1
	2.1. Жилым помещением	Опрос	1

2.2. Наличием оборудования для предоставления социальных услуг	получателей услуг	1
2.3. Питанием		1
2.4. Мебелью, мягким инвентарем		1
2.5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		1
2.6. Хранением личных вещей		1
2.7. Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		1
2.8. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования		1
2.9. Порядком оплаты социальных услуг		1
2.10. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг		1
2.11. Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания		1
2.12. Периодичностью прихода социальных работников на дом		1
2.13. Оперативностью решения вопросов		1
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных		Опрос получателей услуг
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)	Статистические сведения	1
5. Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	Статистические сведения	1
6. Доля получателей социальных услуг, которые готовы	Опрос	1

	рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	получателей услуг	
--	--	-------------------	--