

УТВЕРЖДАЮ:

Директор государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Р.В. Деревянко

2018 г.



**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
<b>I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными правовыми актами:	%	20	да	да	

	<p>-на информационных стендах учреждения;  -на официальном сайте учреждения;  -телекоммуникационной сети «Интернет».</p>								
1.2.	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями социальных услуг:  -телефона;  -электронной почты;  -электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения)жалобы\предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  -технической возможности выражения получателям социальных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	%	20	да	да	да	да	да	да
1.3. *	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг).</p>	%	20	да	да	да	да	да	да
1.4.	<p>наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях</p>	%	20	да	да	да	да	да	да

	предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах								
<b>II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>									
2.1.	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:	-	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	-	наличие и понятность навигации внутри учреждения;	-	наличие и доступность питьевой воды;	-	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
	-	санитарное состояние помещений организаций;	-	транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);	-	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);			
			%	20	да	да	да	да	да

2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	%	20	да	да	да
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	20	да	да	да
<b>III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении.	%	15	да	да	да
3.2.	Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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;	%	15	да	да	да

	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации/учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации/учреждения);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	%	15	да	да	да
<b>IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»</b>						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	15	да	да	да

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертизу реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	15	да	да	да
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	15	да	да	да
<b>V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	30	да	да	да
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов,	%	30	да	да	да

5.3	графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	%	30	да	да	да
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).					