

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги

**Критерии оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги**

Наименование критерия	Ед. изм.	Показатель	Значимость показателя (баллы)	Источник информации
Открытость и доступность информации об учреждении	От 0 до 1	Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0,1- 0,29 - 1 0,3 - 0,49 - 2 0,5 - 0,69 - 3 0,7 - 0,89 - 4 0,9 - 1,0 - 5	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
	Наличие /отсутствие/	Наличие в учреждении стендов с информацией об учреждении и правилах предоставления услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные	0- 5	Информация об учреждении

		услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве и с другой информацией		
	Наличие /отсутствие/	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (при наличии)	0-5	Анализ сайтов
	Наличие /отсутствие/	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	0-5	Анализ сайтов
	% от числа опрошенных	Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Наличие /отсутствие/	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	0-5	Невключенное наблюдение
	%	Соответствие площадей жилых	1-20 -1	Статистические

		помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого	21-40-2 41-60-3 61-80-4 81-100-5	данные
	% от числа опрошенных	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг	1-20 - 1 21-40 - 2 41-60 - 3 61-80 - 4 81-100 - 5	Опрос граждан-получателей социальных услуг
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	Период (дн.)	Среднее время ожидания получения услуг в учреждении	Отсутствует - 5 Незначительный - 3 Длительный - 1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
	% от числа опрошенных	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания в очереди как незначительное	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	% от числа опрошенных	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг

	% от числа опрошенных	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
Удовлетворенность граждан качеством обслуживания в учреждении	% от числа опрошенных	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
	% от числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
	% от числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан-получателей социальных услуг
	% от общего числа получателей услуг	Доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Официальная статистика
	Кол-во жалоб на 100 получателей услуг	Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг	0,00 - 5 0,01 - 4 0,02 - 3	Официальная статистика

		на качество услуг, предоставленных учреждением	0,03 - 2 0,04 - 1 0,05 и более - 0	
	% от числа опрошенных	Удовлетворенность качеством питания	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан- получателей социальных услуг
	% от числа опрошенных	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	100 % - 5 95-99 % - 3-4 95 % и ниже - 2-1	Опрос граждан- получателей социальных услуг

