

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 www.bus.gov.ru | 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 | www.bus.gov.ru |
| | 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 |

