**Приложение 1**

 **к протоколу заседания № 3 Общественного**

 **совета ГКУ НО**

 **«УСЗН Уренского района»**

**Критерии и показатели**

**независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | 1.1.Уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1) | 1 раз в год | Официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)(значение от 0 до 1) | 0 – 0 баллов0,01-0,2 – 1 балл0,21 – 0,4 – 2 балла0,41 – 0,6 – 3 балла0,61 – 0,7 – 4 балла0,71 – 0,8 – 5 баллов0,81 – 0,9 – 6 баллов0,91 – 1,0 – 7баллов |
| 1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте | 1 раз в год | Официальный сайт учреждения | официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет– 7 баллов |
| 1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 1 раз в год | Официальный сайт учреждения | наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов |
|  |  | 1.4. Доля лиц\*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %) | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным 45х 100/ 45=100% | 90,1 – 100% – 8 баллов |
|  |  |  |  |  | Раздел 1 - **30 б.** |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях | 1 раз в год | Независимое наблюдение | наличие минимальных условий доступности –5 баллов |
| 2.2.Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) |  |  |  |
| 2.3. Доля клиентов\*\*, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов\*\* учреждения (%) | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными 45х100/45=100% | 95,1 – 100% – 8 баллов |
|  |  |  |  |  | Раздел 2 - **13 б.** |
| 3. | Время ожидания в очереди при получении услуги | 3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.) |  |  |  |
| 3.2. Доля клиентов\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов\*\* учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов\*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, 45х 100/ 45=100% | 80,1 – 90% –8 баллов |
|  |  |  |  |  | Раздел 3 - **7 б.** |
| 4. | Доброжелательность,вежливость и компетентность работников организации | 4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов\*\*, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным 45 х 100 / 45=100% | 95,1 – 100% - 9 баллов |
| 4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов\*\*, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме 45 х 100 /45=100% | 95,1 – 100% - 9 баллов |
|  |  |  |  |  | Раздел 4 - **18 б.** |
| 5. | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации | 5.1.Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов\*\*, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении 45х100 /45=100% | 95,1 - 100%-10 баллов |
| 5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения  |  |  |  |
| 5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждений  |  |  |  |
|  |  | 5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)  |  |  |  |
| 5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым | 1 раз в год | Метод - анкетированиеколичество клиентов\*\*, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении 44х 100 /45=97,7% | 90,1 – 100% - 8 баллов |
| 5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) |  |  |  |
| 5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов  | 1 раз в год | Статистические данныеколичество обоснованных жалоб на работу учреждения 0 х 100/7311=0% | 0,03 – 8 баллов |

Раздел 5 - **26 б.**

**Всего максимально 94 балла**