

Приложение  
к протоколу организационного  
совещания попечительского  
( общественного совета )  
от 25.12.2018 № 4

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы государственного бюджетного учреждения "Областной центр социальной  
помощи семье и детям "Юный нижегородец" за 2018 год**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
1.	Открытость и доступность информации об организации	0241000003 - «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	балл	от 0 до 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
		0241000004 - 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 28.12. 2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	балл	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 (заполняется по всем формам организаций)	1
		0241000005 - 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	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организаций)	1

1	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	да/нет	0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
1	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	да/нет	0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон
1	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	да/нет	0241000008 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контролируемых звонков (заполняется по всем формам организации)	балл	0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения информации от числа контролируемых звонков
1	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контролируемых звонков (заполняется по всем формам организации)	балл	0241000010 - 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
1	имеется - 1 не имеется - 0 (заполняется по всем формам организации)	возможность имеется/ отсутствует	0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания
1	имеется - 1 не имеется - 0 (заполняется по всем формам организации)	возможность имеется/ отсутствует	0241000012 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»



		02410000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует - 0 представлена частично - 0,5 в полном объеме - 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		02410000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует - 0 представлена частично - 0,5 в полном объеме - 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
		02410000017 - 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	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000001 - 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: 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)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,5

1	<p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>оборудована/ частично оборудована/ не оборудована</p>	<p>0242000002 - 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: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения</p>	0,5	<p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>оборудована/ частично оборудована/ не оборудована</p>	<p>0242000003 - 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: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения</p>	0	<p>нет - 0 есть - 1</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	нет/есть	<p>0242000004 - 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: наличие в помещениях организации социального обслуживания для лиц с нарушениями слуха и зрения видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушениями слуха и зрения</p>	1	<p>нет - 0 есть - 1</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	нет/есть	<p>0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социальным обслуживанием</p>	0,99	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку делению</p>	балл	<p>0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</p>		
---	--	--	---	-----	--	--	--	---	---	----------	---	---	---	----------	--	------	---	------	--	--	--



				на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	
		0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,97
		0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
3.	Время ожидания предоставления услуги	0243000001 - 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)	балл	более 30 мин. - 0  от 15 до 30 мин. - 0,5  менее 15 мин. - 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</b>	-

4.	Дорожатель	ность, векливость, компетент- ность работников организации	0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают добросовестность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, оказавших помощь в организации социального обслуживания, от общего числа получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организации)	1		
			0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, оказавших помощь в организации социального обслуживания, от общего числа получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организации)	-		
			0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организации)	0,99		
			0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение	0,57		

		социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников организации <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением		балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,97	
0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг		балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и</b>	0,99	



	<p><b>стабилизационной формы (обслуживания)</b></p>			
0,99	<p><b>(заполняется по организациям и стабильной формы обслуживания)</b></p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деятельности на количество опрошенных получателей социальных услуг</p>	балл	<p>0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием</p>	
0,98	<p><b>(заполняется по организациям и стабильной формы обслуживания)</b></p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деятельности на количество опрошенных получателей социальных услуг</p>	балл	<p>0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, матким инвентарем</p>	
0,98	<p><b>(заполняется по организациям и стабильной формы обслуживания)</b></p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деятельности на количество опрошенных получателей социальных услуг</p>	балл	<p>0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных условиями предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p>	



	0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
	0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,96
	0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
	0245000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших	1

	положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	(заполняется по всем формам организации)			порядком оплаты социальных услуг
1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	(заполняется по всем формам организации)	балл	0245000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных удовлетворенностью предоставления социальных услуг	
1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	(заполняется по всем формам организации)	балл	0245000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственныхниками в организации социального обслуживания	
1	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	получателем социальной услуги и организацией	балл	0245000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	
-	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг	(заполняется по всем формам организации)	балл		



	02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
	02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1
	02450000016 - 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)	балл	более 5 жалоб - 0  менее 5 жалоб - 0,5  жалоб не зарегистрировано - 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1
	02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1

				<b>Общее количество баллов:</b>	<b>37,39</b>
--	--	--	--	---------------------------------	--------------

Председатель общественного совета *Л.В.Век* Л.В.Век