

Протокол № 4
заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг,
предоставляемых в ГКУ «СПДП г. Арзамаса» от 14 декабря 2018 г.

Присутствовало 4 чел.:

1. Руданова Валентина Борисовна – родитель н/л
2. Скачкова Елизавета Сергеевна – студентка 4 курса естественно-географического факультета АФ ННГУ им. Н.И.Лобачевского
3. Купоросова Галина Юрьевна, ведущий специалист АФ ННГУ им. Н.И. Лобачевского.
4. Архипова Екатерина Андреевна – председатель совета трудового коллектива ГКУ «СПДП г. Арзамаса»

Повестка:

1. Подведение итогов анкетирования за 4 квартал 2018 года.

1.Слушали: Руданову В.Б., Скачкову Е.С., Купоросову Г.Ю., Архипову Е.А.
- об итогах анкетирования

Комиссия постановила:

- Утвердить составленный рейтинг критериев и показателей независимой оценки качества работы ГКУ «СПДП г. Арзамаса»

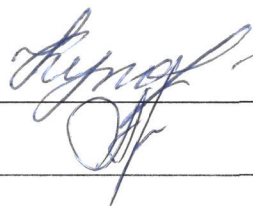
Голосовали: «За» - 4

«Против» - 0

«Воздержались» - 0

Председатель Купоросова Г.Ю. _____

Секретарь Архипова Е.А. _____



Приложение
к письму Министерства социальной
политики Нижегородской области
от _____ № _____

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы ГКУ «СПДП г. Арзамаса» за 4 квартал 2018 г.**

| № | 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.biz.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 | <p>менее чем на 10% - 0</p> <p>от 10 до 30% - 0,3</p> <p>от 30 до 60% - 0,6</p> <p>от 60 до 90% - 0,9</p> <p>от 90 до 100% - 1</p> <p>(заполняется по всем формам организаций)</p> | 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 информационный стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | <p>да - 1</p> <p>нет - 0</p> <p>(заполняется по всем формам организаций)</p> | 1 |

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

| | | | | |
|---|--|--|---|------|
| | 02410000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационные стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций) | 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 (заполняется по всем формам организаций) | 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 (заполняется по всем формам организаций) | 0,98 |
| 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 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания) | 0,5 |

| | | | | |
|---|--|--|--|-------------|
| <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> | <p>оборудована/ частично оборудована/ не оборудована</p> | <p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> | <p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> | <p>0</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> | <p>оборудована/ частично оборудована/ не оборудована</p> | <p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> | <p>оборудована - 1 частично оборудована - 0,5 не оборудована - 0</p> | <p>0</p> |
| <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 видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</p> | <p>нет/есть</p> | <p>нет - 0 есть - 1</p> | <p>(заполняется по организационным полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>0</p> |
| <p>0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</p> | <p>нет/есть</p> | <p>нет - 0 есть - 1</p> | <p>(заполняется по организационным полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>1</p> |
| <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> | <p>балл</p> | <p>от 0 до 1</p> | <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное</p> | <p>0,98</p> |

| | | | | |
|----|--|------|---|------|
| | <p>0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p> | Балл | <p>на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организационным и стационарной формы обслуживания)</p> <p>от 0 до 1</p> <p>количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)</p> | 0,98 |
| | <p>0242000008 - Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p> | Балл | <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организационным и стационарной формы обслуживания)</p> | 0,98 |
| 3. | <p>Время ожидания предоставления услуги</p> | Балл | <p>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)</p> <p>более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 (заполняется по организационным и стационарной и надомной формы обслуживания)</p> | 1 |

| | | | | |
|--|--|------|---|------|
| | 0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | балл | от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям погустационарной и надомной формы обслуживания) | 0 |
| 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | 0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность 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 (родственников) (заполняется по всем формам организаций) | 1 |
| | 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 (родственников) (заполняется по всем формам организаций) | 1 |
| | 0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю | балл | от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение | 0,25 |

| | | | | |
|--|--|---|--|-------------|
| | <p>социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общесо числа работников</p> | | <p>квалификации и профессиональную подготовку деленное на общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)</p> | |
| <p>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации</p> | <p>0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p> | <p>балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p> | <p>0,98</p> |
| <p>0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жильем помещением</p> | <p>балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>0,98</p> | |
| <p>0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p> | <p>балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям и стационарной и</p> | <p>1</p> | |

| | | | | |
|--|--|-------------|--|-------------|
| | <p>0245000004 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием</p> | <p>Балл</p> | <p>стационарной формы обслуживания) от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>0,98</p> |
| | <p>0245000005 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, матким инвентарем</p> | <p>Балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>0,98</p> |
| | <p>0245000006 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p> | <p>Балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>1</p> |

| | | | | |
|--|---|-------|---|---|
| | <p>0245000007 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей</p> | Баллы | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организации полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | 1 |
| | <p>0245000008 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</p> | Баллы | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организации полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | 0 |
| | <p>0245000009 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p> | Баллы | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организации полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | 1 |
| | <p>02450000010 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных</p> | Баллы | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших</p> | 1 |

| | | | |
|--|--------------------|---|----------|
| <p>порядком оплаты социальных услуг</p> | | <p>положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p> | |
| <p>02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p> | <p>Балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p> | <p>1</p> |
| <p>02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</p> | <p>Балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям поустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | <p>1</p> |
| <p>02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом</p> | <p>Балл</p> | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)</p> | <p>-</p> |

| | | | | |
|--|--|------|--|------|
| | <p>02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов</p> | балл | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p> | 1 |
| | <p>02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p> | балл | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p> | 1 |
| | <p>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)</p> | балл | <p>более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано - 1 (заполняется по всем формам организаций)</p> | 1 |
| | <p>02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p> | балл | <p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p> | 0,98 |

Всего – 34,57 балла

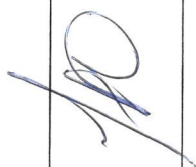
Председатель Общественного Совета:

- Купоросова Галина Юрьевна, ведущий специалист АФ ННГУ им. Н.И. Лобачевского



Секретарь:

Архипова Екатерина Андреевна – председатель Совета трудового коллектива ГКУ «СПДЦ г. Арзамаса»



Члены Общественного Совета:

- Руданова Валентина Борисовна – родитель н/л



- Скачкова Елизавета Сергеевна – студентка 4 курса естественно-географического факультета АФ ННГУ им. Н.И. Лобачевского

