

Приложение № 1 к «Порядку проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Рязанской области», утвержденному решением Общественного совета при министерстве от 9 ноября 2015 года
(протокол №6 от 9 ноября 2015 года)

Информация для ежегодного проведения экспертно-аналитической оценки показателей оценки качества оказания услуг в учреждениях социального обслуживания Рязанской области

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы	Ответственный за предоставление информации членам Общественного Совета
1. Полнота и актуальность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах		8	
1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте bus.gov.ru.	www.bus.gov.ru	0,1-1	Отдел аналитической работы
1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения соцобслуживания, размещенной на ее официальном сайте, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно ч. 3 ст. 13 Закона о соцобслуживании № 442-ФЗ.	Анализ сайтов	0-1 Если опубликованные сведения соответствуют установленным требованиям менее чем на 10%, учреждению присваивается 0 баллов, от 10 до 30% - 0,3 балла, от 30 до 60% - 0,6 балла, от 60 до 90% - 0,9 балла, от 90 до 100% - 1 балл.	Отдел аналитической работы
1.3. Наличие альтернативной версии официального сайта учреждения социального обслуживания для инвалидов по зрению. Требования к альтернативной версии сайта установлены ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1789-ст).	Анализ сайтов	При наличии у учреждения такой версии сайта по данному показателю присваивается 1 балл, при отсутствии - 0 баллов.	Отдел аналитической работы
1.4. Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (получение информации), в том числе для направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.	Анализ сайтов	0-2 Наличие телефона для взаимодействия с гражданами -0,5 балла наличие электронной почты -0,5 наличие «обратной связи» на сайте	Отдел аналитической работы

		учреждения - 1 балл.	
1.5. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг. Количество контрольных обращений в учреждение для получения той или иной информации с помощью «обратной связи»	Контрольные обращения	0-2 Значение показателя складывается из баллов, поставленных по результатам ответов на электронные обращения. Оценивается по доле результативных обращений в учреждение в общем количестве направленных в учреждение электронных обращений	Отдел организации и контроля деятельности стационарных учреждений Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов Отдел контроля деятельности нестационарных учреждений и негосударственных поставщиков социальных услуг Отдел социального обслуживания и поддержки женщин и семей, имеющих детей
1.6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения	Анализ сайтов	Если указанные сведения размещены учреждению присваивается 1 балл, если нет -0 баллов	Отдел аналитической работы
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		6	
2.1. Возможность беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	Паспорт обследования объекта	4	Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов
2.1.1. «Оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)»		Если территория не оборудована, учреждению присваивается 0 баллов, если оснащена частично - 0,5 балла, если полностью - 1 балл	Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов
2. 1.2. «Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»		Не оборудованы -0 Частично оборудованы -0,5 Полностью оборудованы -1	Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов
2.1.3. «Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»		Не оборудованы -0 Частично оборудованы -0,5 Полностью оборудованы -1	Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов

2.1.4. «Наличие в помещениях учреждения соцобслуживания видео, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»		Наличие – 1 Отсутствие - 0	Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов
2.2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данном учреждении соцобслуживания.	Отчетные данные	Наличие – 1 Отсутствие - 0	Отдел организации и контроля деятельности стационарных учреждений Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов Отдел контроля деятельности нестационарных учреждений и негосударственных поставщиков социальных услуг Отдел социального обслуживания и поддержки женщин и семей, имеющих детей
2.3 Укомплектованность учреждения соцобслуживания основными специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг: - врачи -средний медицинский персонал - младший медицинский персонал - педагогические работники - социальные работники - психологи - логопеды - юристы	Отчетные данные (% от штатных единиц, установленных в штатном расписании, на последнюю отчетную дату	0-1 Количество баллов определяется путем деления итогового процентного значения по казанным категориям персонала на 100.	Планово-финансовый отдел Отдел социального обслуживания и поддержки женщин и семей, имеющих детей
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения		1	
3.1. Доля работников, прошедших повышение квалификации (профессиональную переподготовку) по профилю работы в учреждении соцобслуживания деятельности за последние три года из числа работников, оказывающих социальные услуги (от общего числа работников, подлежащих повышению квалификации (профессиональной переподготовке): - врачи -средний медицинский персонал - младший медицинский персонал	Отчетные данные	0-1 Количество баллов определяется путем деления процентного значения на 100.	Отдел организации и контроля деятельности стационарных учреждений Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов Отдел контроля деятельности нестационарных учреждений и негосударственных поставщиков

<ul style="list-style-type: none"> - педагогические работники - социальные работники - психологи - логопеды - юристы 			социальных услуг Отдел социального обслуживания и поддержки женщин и семей, имеющих детей
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении		1	
4.1. Количество поступивших в учреждение соцобслуживания или министерство негативных письменных или устных обращений граждан (получателей социальных услуг, их родственников, представителей общественности, других заинтересованных лиц) о качестве услуг, по вопросам деятельности учреждения в течение года	Отчетные данные	Отсутствие обращений -1 Наличие 1-3 обращений -0,5 Наличие более 3 обращений -0	Отдел организации и контроля деятельности стационарных учреждений Отдел обеспечения жизнедеятельности инвалидов Отдел контроля деятельности нестационарных учреждений и негосударственных поставщиков социальных услуг Отдел социального обслуживания и поддержки женщин и семей, имеющих детей
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ		16	