

Приложение № 5 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)

Итоги оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в 2015 году

(наименование учреждения)

Результаты деятельности учреждения

1.Критерий - информационная открытость учреждения

Значимость критерия в интегральной оценке качества -0,15

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы	Фактический результат
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	
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.	
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.	
1.4) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации 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 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	
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.	

2. Критерий - условия предоставления услуг

Значимость критерия в интегральной оценке качества -0,35

2.1) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		6	
2.1.1) 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. Этот индикатор (оценка по нему не производится в отношении надомной формы социального обслуживания) является сводным. Его значение варьируется от 0 до 4 баллов и складывается из оценок по четырем следующим показателям:	Паспорт обследования объекта	4	
2.1.2) 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	
2.1.3) Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения		Не оборудованы -0 Частично оборудованы -0,5 Полностью оборудованы -1	
2.1.4) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		Не оборудованы -0 Частично оборудованы -0,5 Полностью оборудованы -1	

2.1.5.) Наличие в помещениях организации соцобслуживания видео, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения		Наличие – 1 Отсутствие - 0	
2.1.6) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации соцобслуживания.	Отчетные данные	Наличие – 1 Отсутствие - 0	

2.2. Кадровые условия

2.2.1) Укомплектованность учреждения соцобслуживания основными специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг: - врачи -средний медицинский персонал - младший медицинский персонал - педагогические работники - социальные работники - психологи - логопеды	Отчетные данные	0-1 (% от штатных единиц, установленных в штатном расписании, на последнюю отчетную дату)	
---	-----------------	--	--

3. Критерий - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения Значимость критерия в интегральной оценке качества -0,2

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 - педагогические работники - социальные работники - психологи - логопеды - юристы	Отчетные данные	0-1 (% от общего числа работников, подлежащих повышению квалификации(профессиональной переподготовке)	
---	-----------------	--	--

4. Критерий - удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении Значимость критерия в интегральной оценке качества -0,3

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	
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ		16	
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНАЯ ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА		1	

Председатель Общественного совета при министерстве _____ В.В.Потапов

«___» декабря 2015 года