

Протокол 2

Заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования.

Место проведения, г. Таганрог, «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», пер.Б.Садовый, 11.

Время проведения 12.03.2018 в 10-00

1. Присутствовали: руководитель ОС- Иванов А.Н, секретарь ОС- Сугоняева А.В., член ОС Игнатенко Р.В, член ОС Иванкович Э.В член ОС Гавранина В.Н., приглашенное лицо Иванченко И. В., директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога».

1. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки.

По первому вопросу выступила Сугоняева А.В., которая предложила к вниманию собравшихся общие оценки качества оказания услуг, составленные в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2. О результатах проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающего социальные услуги населению.

По второму вопросу в прениях приняли участие все присутствующие, а также приглашенное лицо, к которому членами общественного совета поступили вопросы.

Решили:

по первому вопросу: Утвердить:

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013

№ 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (Приложение 1);

- целевые показатели эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», директора учреждения и критерии их оценки по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации постановления Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018годы), приказа УСЗН от 31.07.2013 №48 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога», директора учреждения и критериев их оценки» (Приложение 2).

- показатели оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а (Приложение3).

По второму вопросу: Информацию о результатах проведении независимой системы оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающем социальные услуги, принять к сведению.

Решение Общественного совета разместить на официальном портале муниципального образования «Город Таганрог» в сети «Интернет».

Председатель Иванов А.Н.

Секретарь Сугоняева А.В.

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»**

в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Значение показателя в баллах по МБУ «ЦСО г. Таганрога»
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)	Да	3
1.1.	"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"	баллы	от 0 до 1	да	1
1.2.	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", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	да	1

1.3.	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	1/0	Да	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	Да	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)	Да	2
3.1.	телефон	да/нет	1/0	Да	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	Да	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2)	да	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
4.2.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	да	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	1

5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	1
7.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)		3
1.1.	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	1/0,5/0	нет	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/час тично доступны/не доступны	1/0,5/0	нет	1

1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0	нет	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	нет	0
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	нет	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,93; 93%
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1; 100%
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 0%
2.	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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	да	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%

	организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных				
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,9; 90%

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,98; 98%
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	да	0,98; 98%
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.7.	оборудованным для инвалидов	%	от 0 до 1 балла;	нет	

	санитарно-гигиеническим помещением		значение показателя (в %), деленное на 100		
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,95; 95%
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,98; 98%
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	
4.	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):	более 5 жалоб	0	да	
		менее 5 жалоб	0,5		
		жалоб не зарегистрировано	1		1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	1; 100%

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога, директора учреждения и критерии их оценки

в целях реализации постановления Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018годы), приказа УСЗН от 30.12.2016 № 152 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога» и критериев их оценки, Положения о премировании директора учреждения, Положения о выплате за качество выполняемых работ директором учреждения»

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности учреждения (директора)	Критерии оценки	Количество баллов	Итог исполнения
I. Основная деятельность учреждения				
1.1.	Выполнение муниципального задания	Выполнение муниципального задания в полном объеме Объем выполненного муниципального задания определяется как отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к объему социальных услуг, планируемых к оказанию за отчетный период согласно муниципальному заданию. Муниципальное задание считается выполненным, если отношение количества фактически оказанных услуг в учреждении к плановому объему социальных услуг за отчетный период составляет не менее 85%	10 баллов	10 баллов
1.2.	Обеспечение комплексной безопасности учреждения и пребывающих в нем граждан	Соблюдение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, правил по охране труда, санитарно-гигиенических правил Наличие и эффективное функционирование пожарной сигнализации и «тревожной кнопки», отсутствие зарегистрированных случаев травматизма граждан и работников учреждения за отчетный период, своевременная подготовка к отопительному сезону и т.п. (отсутствие предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок либо отсутствие самих проверок) Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях Наличие неисполненных в срок предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков	10 баллов 5 баллов (- 2 балла)	10 баллов
1.3.	Оснащенность учреждения помещениями,	Соответствие созданных в учреждении условий пребывания действующим требованиям, в том числе:	10 баллов	10 баллов

	оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам	ГОСТу Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения; положениям иных государственных стандартов социального обслуживания; положениям о порядке предоставления социальных услуг Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенические условий, отсутствие безбарьерной среды, наличие случаев травматизма, психологический дискомфорт), а также в обеспечении психологического комфорта и безопасных условий труда работников в результате несоблюдения действующих требований	(-2 балла)	
1.4.	Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении. Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов	3 балла 3 балла (-3 балла)	3 балла 3 балла
1.5.	Инициатива, творчество и применение в работе современных форм и методов организации труда	Разработка и внедрение в деятельность учреждения новых форм реабилитации, социально-бытового, социально-медицинского, социально-экономического и социально-правового обслуживания, нормативных материалов, связанных с рационализацией приемов и методов труда.	10 баллов	10 баллов
1.6.	Обеспечение информационной открытости учреждения	Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении в соответствии с установленными показателями на федеральном портале	10 баллов	10 баллов
1.7.	Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения	Наличие в учреждении стендов с информацией о перечне предоставляемых услуг, в том числе на платной основе, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о действующем социальном законодательстве и другой информации Наличие в учреждении официального Интернет-сайта и его системное сопровождение	5 баллов 6 баллов	5 баллов 6 баллов
II. Соблюдение исполнительской дисциплины финансово-экономической деятельности учреждения				
2.1.	Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений, отчетов и статистической отчетности	5 баллов (-2 балла)	5 баллов

2.2.	Целевое и эффективное использование бюджетных и внебюджетных средств, в том числе в рамках муниципального задания; эффективность расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг	<p>Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода</p> <p>Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного периода</p> <p>Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок</p> <p>Наличие нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги, целевое использование указанных средств</p> <p>Нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи</p>	<p>10 баллов</p> <p>(-2 балла)</p> <p>(-20 баллов)</p> <p>5 баллов</p> <p>5 баллов</p>	<p>10 баллов</p> <p>5 баллов</p> <p>5 баллов</p>
III. Деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами				
3.1.	Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги	<p>Доля укомплектованности, составляющая 100 %</p> <p>Доля укомплектованности, составляющая не менее 75 %</p>	<p>10 баллов</p> <p>8 баллов</p>	<p>10 баллов</p>
3.2.	Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги	<p>Соблюдение установленных сроков повышения квалификации работников</p> <p>Для среднего медицинского персонала с получением сертификата специалиста не реже чем 1 раз в 5 лет</p> <p>Для иных специалистов и социальных работников - не реже, чем 1 раз в 3,1 - 5 лет</p>	<p>5 баллов</p>	<p>5 баллов</p>
3.3.	Доведение средней заработной платы социальных работников и среднего медицинского персонала до утвержденного уровня по отношению к средней заработной плате по Ростовской области в соответствии с постановлением Администрации города Таганрога от 18.12.2012 №4510 и «дорожной картой» учреждения	<p>Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы социальных работников и среднего медицинского персонала к средней заработной плате по Ростовской области и доведения их в установленные сроки до размера среднемесячной заработной платы по Ростовской области</p>	<p>10 баллов</p>	<p>10 баллов</p>

3.4.	Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения	Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения не выше 40%	5 баллов	5 баллов
3.5.	Соблюдение целевого соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения	Обеспечение соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения как 1 к 0.7	5 баллов	5 баллов
Итого:			127 баллов	127 баллов

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ**муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»**

в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 « 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс = 10)	Значимость показателя, баллы по МБУ «ЦСО г. Таганрога»
1. Открытость и доступность информации об организации:			
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до	www.bus.gov.ru	7	7
2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7	7
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8	7
4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	8	8 100%
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:			
1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	Невключенное наблюдение	10	-
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10	-
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	8	8 100%

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:			
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	7	1
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	8	8 100%
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:			
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	9	9 100%
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	9	9 100%
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:			
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	10	10 100%
2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	9	-
3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	8	10 100%
4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	Официальная статистика	10	10 100%
5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8	8 0%
6) удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	9	-
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	8	8 100%