Протокол 9

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 10.03.2017 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».

1Об 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 от08.12.2014 № 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 от08.12.2014 № 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.

Приложение №1

к протоколу заседания Общественного совета

**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 от08.12.2014 № 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](#P25) - [1.3](#P59)) | 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", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [части 3 статьи 13](consultantplus://offline/ref=0FA834522DA1D08FDC60B8AFB8CBC0755A035E4E28F9933258F8F71C34ED3033F312A9CEF0A6AB63I2FDH) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | менее чем на 10% | 0 | да |  |
| от 10 до 30% | 0,3 |  |  |
| от 30 до 60% | 0,6 |  |  |
| от 60 до 90% | 0,9 |  |  |
| от 90 до 100% | 1 |  | 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](#P80) - [3.2](#P87)) | 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](#P101) - [4.2](#P108)) | 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](#P122) - [5.3](#P136)) | 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](#P150) - [6.3](#P164)) | 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](#P187) - [1.4](#P208)) |  | 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/частично 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 | 0 | да |  |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |  |  |
| менее 15 минут | 1 |  | 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 организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | 1;  100% |
| 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](#P308) - [2.13](#P392) 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 санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | нет |  |
| 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 посещений 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% |

Приложение №2

к Протоколу заседания Общественного совета

**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 директору учреждения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя эффективности деятельности учреждения (директора) | Критерии оценки | Количество баллов | Итог исполнения |
| 1. 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) | 10 баллов | 10 баллов |
|  |  | Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях | 5 баллов |  |
|  |  | Наличие неисполненных в срок предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков | (- 2 балла) |  |
| 1.3. | Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам | Соответствие созданных в учреждении условий пребывания  действующим требованиям, в том числе: | 10 баллов | 10 баллов |
|  | 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 |
| 1. 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 | Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности и нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств в течение учетного периода  Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного периода  Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок  Наличие нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги, целевое использование указанных средств  Нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи | 10 баллов  (-2 балла)  (-20 баллов)  5 баллов  5 баллов | 10 баллов  5 баллов  5 баллов |
| III. Деятельность учреждения, направленная на работу с кадрами | | |  |  |
| 3.1. | Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги | Доля укомплектованности, составляющая 100 %  Доля укомплектованности, составляющая не менее 75 % | 10 баллов  8 баллов | 10 баллов |
| 3.2. | Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги | Соблюдение установленных сроков повышения квалификации работников  Для среднего медицинского персонала с получением сертификата специалиста не реже чем 1 раз в 5 лет  Для иных специалистов и социальных работников - не реже, чем 1 раз в 3,1 - 5 лет | 5 баллов | 5 баллов |
| 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 | 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 | 10 баллов |  |
| 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 | 117 баллов |

Приложение №3

к протоколу заседания Общественного совета

**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% |