

## Протокол № 5

Заседания общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений г. Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

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

Время проведения 26.02.2016, 10-00

1. Присутствовали : руководитель ОС- председатель ВОС Смирнов С.Н., секретарь ОС- председатель РРООИ «Возрождение» Сугоняева А.В., заместитель председателя ВОИ Сергеева Г.А., председатель Таганрогского отделения "Российской партии пенсионеров за справедливость" Игнатенко Р.В, член координационного совета «Боевое братство» по Ростовской области Иванкович Э.В, руководитель таганрогской общественной организации «Диабет» Фролова Н.В., 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., она предложила к вниманию собравшихся общие оценки качества оказания услуг, которые составлены 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.

Вх. № 165  
"09" 03 2016 г.

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 (Приложение 3).

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 Смирнов С.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 от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

№ 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»
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
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		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)	Да	3

	сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");				
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) 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 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	%	от 0 до 1 балла;	да	1;

	телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		значение показателя (в %), деленное на 100		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/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 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 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	0,98; 98%

	организации социального обслуживания, от числа опрошенных				
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 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 31.07.2013 № 48 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога», директора учреждения и критериев их оценки»

№ п/п	Наименование показателя эффективности деятельности учреждения (директора)	Критерии оценки	Количество баллов	Итог исполнения
<b>1. Основная деятельность учреждения</b>				
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	10 баллов	10 баллов

1.2.	Обеспечение комплексной безопасности учреждения и пребывающих в нем граждан	<p>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).</p> <p>Наличие замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях.</p> <p>Наличие неисполненных предписаний, представлений, предложений или исполненных с нарушением указанных сроков.</p>	10 баллов  5 баллов  (-2 балла)	10 баллов
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: ГОСТу Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения; положениям иных государственных стандартов социального обслуживания, положениям о порядке предоставления социальных услуг.	10 баллов	10 баллов
		Отрицательная динамика в обеспечении безопасности здоровья и жизни граждан учреждения (нарушение санитарно-гигиенических 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	<p>Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления социальных услуг в учреждении.</p> <p>Положительные результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов.</p>	3 балла  3 балла  (-3 балла)	3 балла  3 балла
1.5.	Осуществление инновационной деятельности	Разработка и внедрение в деятельности учреждения новых форм реабилитации, социально-бытового, социально-медицинского, социально-экономического и социально-правового обслуживания, нормативных материалов,	10 баллов	10 баллов

		связанных с рационализацией приемов и методов труда.		
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.	5 баллов	5 баллов
		Наличие в учреждении официального Интернет-сайта и его системное сопровождение	6 баллов	6 баллов
II. Финансово-экономическая деятельность и исполнительская дисциплина учреждения (директора )				
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	5 баллов	5 баллов
		Нарушение сроков, установленных порядков и форм представления сведений <sup>1</sup> , отчетов и статистической отчетности.	(-2 балла)	
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	10 баллов	10 баллов
		Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности в течение учетного периода	(-2 балла)	
		Наличие нарушений финансово-хозяйственной деятельности, приведших к нецелевому и неэффективному расходованию бюджетных средств, установленных в ходе проверок	(-2 балла)	
		Наличие нормативного правового акта, регулирующего расходование средств, полученных от граждан за оказанные платные социальные услуги, целевое использование указанных средств	5 баллов	5 баллов

		Нормативное регулирование расходования средств, полученных в качестве благотворительной и спонсорской помощи	5 баллов	
III. Деятельность учреждения (директора), направленная на работу с кадрами				
3.1.	Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими социальные услуги	Доля укомплектованности, составляющая 100%	10 баллов	10 баллов
		Доля укомплектованности, составляющая не менее 75%	8 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 зарплате 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:			112 баллов

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 1)	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%