

№ п/п	Показатели	Единицы измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Способ сбора данных
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>				
1.1.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.biz.gov.ru) в сети "Интернет"	Баллы	от 0 до 1	изучение сайта www.biz.gov.ru
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети интернет, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждённому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	< 11% от 11% до 30 % от 31% до 60% от 61% до 90% от 91% до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	Критерии по части 3 статьи 13 442-ФЗ
1.3.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перенне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационном стендах в помещениях организации, размещение её в брошюрах буклетах	Да Нет	1 0	Перечень необходимой информации: 1) актуальный стандарт с периодичностью, кратностью, ценами. 2) Перечень всех типов социального обслуживания, предоставляемые в учреждении 3) Описание услуг с условиями их предоставления 4) правила взимания платы с ПСУ
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Да Нет	1 0	Изучение официального сайта
3.1.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и ПСУ -- Телефон	Да Нет	1 0	Наличие контактных телефонов на сайте
3.2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и ПСУ -- Электронная почта, электронные сервисы на сайте учреждения	Да Нет	1 0	Наличие на сайте либо электронной почты, либо формы обратной связи
4.1.	Доля результативных звонков по телефону в организации социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1	Звонка в каждый филиал. Соответственно 0%, 33%, 66%, 100%
4.2.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте либо через сервисы обратной связи на сайте организации	%	от 0 до 1	3 обращения. Соответственно 0%, 33%, 66%, 100%
5.1.	Наличие возможности направления заявления (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг -- Лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется возможн. отсутствует	1 0	Книга жалоб и предложений или иной способ связи (анонимные ящики и т.д.)
5.2.	Наличие возможности направления заявления (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг -- В электронной форме на официальном сайте организации в Интернете	возможность имеется возможн. отсутствует	1 0	форма для оставления обращения на сайте или ссылка на email с пометкой, что и жалобы и предложения можно отправлять на эту почту
5.3.	Наличие возможности направления заявления (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг -- По телефону/ на горячую линию МСР ПК	возможность имеется возможн. отсутствует	1 0	сайт МСР ПК. Там это есть, так что всем + 1 балл
6.1.	Наличие информации о подаче жалоб по вопросам качества оказания соц услуг -- В общедоступных местах на информационном стендах в организации социального обслуживания	отсутствует частично в полном объеме	0 0,5 1	как подать, где подать, что после подачи жалобы
6.2.	Наличие информации о подаче жалоб по вопросам качества оказания соц услуг -- на сайте организации социального обслуживания	отсутствует частично в полном объеме	0 0,5 1	как подать, где подать, что после подачи жалобы Если на стендах должно быть кратко и понятно, то на сайте для простоты можно выложить порядок, если он есть

6.3.	Наличие информации о подаче жалоб по вопросам качества оказания соц услуг -- на сайте МСР	отсутствует частично в полном объеме	0 0,5 1		
7.	Доля ПСУ, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о работе организации социального обслуживания, в том числе о Перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1		В рамках глубинного интервью. Нужно дать ответ на вопросы: где искать информацию, искали ли вы её ранее. Достаточно ли полно изложена информация в данных местах
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
1.1.	Оборудование территории, прилегающей к территории организации социального обслуживания, с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих кресло-коляски)	оборудовано частично оборудовано не оборудовано	1 0,5 0		Слух: надписи, световые маяки Зрение: надписи шрифтом Брайля, и т.д. (там очень много) Маломобильные: пандусы, свободный проезд, отсутствие больших перепадов высот
1.2.	Оборудование входных зон для маломобильных клиентов	оборудовано частично оборудовано не оборудовано	1 0,5 0		Наличие хотя бы одного входа в здание, оборудованного маломобильных клиентов. Пандусы, перепалы высот, накладки на ступеньки и т.д.
1.3.	Наличие специальных оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудовано частично оборудовано не оборудовано	1 0,5 0		
1.4.	Наличие в помещениях организации видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	есть нет	1 0		Информационные экраны, радио, по возможности индукционные пелли
2.	Доля ПСУ, считающих условия предоставления услуг доступными от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1		В рамках глубинного интервью.
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации	есть нет	1 0		Проверим все ИППСУ, которые умещаются в ваших организациях. Подготовим список необходимых помещений для каждой услуги. Опираясь на требуемые услуги для ИППСУ будем проверять помещения. Единственное, что у вас может не оказаться - это мастерские (и это сразу же 0)
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами,	% от штатного расписания	от 0 до 1		Будут запрошены цифры на 09.07.2018 г. со всех учреждений
5.	Доля ПСУ, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и её территории, как короче	%	от 0 до 1		В рамках глубинного интервью.
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b>					
1.	Доля ПСУ или их родственников, которые высоко оценявано доброжелательность, вежливость и вымательность работников организации	%	от 0 до 1		Спросим и ПСУ в рамках интервью, а так же по возможности позвоним родственникам
2.	Доля ПСУ, которые оценивают высоко окмпетентность работников	%	от 0 до 1		В рамках глубинного интервью.
3.	Доля работников (кроме административного персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профелю социальной работа или по иному направлению, связанному с деятельностью организации	%	от 0 до 1		Будут запрошены цифры на 09.07.2018 г. со всех учреждений
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
1.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	%	от 0 до 1		Тоже глубинное интервью.
2.1.	Доля ПСУ, удовлетворённых Жилим помещением				
2.2.	Доля ПСУ, удовлетворённых Наличием оборудования для предоставления социальных услуг				
2.3.	Доля ПСУ, удовлетворённых Питанием				
2.4.	Доля ПСУ, удовлетворённых Мебелью, мягким инвентарём				



2.5.	Доля ПСУ, удовлетворённых Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
2.6.	Доля ПСУ, удовлетворённых Хранением личных вещей			
2.7.	Доля ПСУ, удовлетворённых Оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1	В рамках глубинного интервью
2.8.	Доля ПСУ, удовлетворённых Санитарным содержанием санитарно-технических помещений			
2.9.	Доля ПСУ, удовлетворённых Порядком оплаты соц услуг			
2.10.	Доля ПСУ, удовлетворённых Комфортностью предоставления соц услуг			
2.11.	Доля ПСУ, удовлетворённых Конфиденциальностью предоставления социальных услуг			
2.12.	Доля ПСУ, удовлетворённых Графиком посещения родственниками			
2.13.	Доля ПСУ, удовлетворённых Оперативностью решения вопросов			
3.	Доля ПСУ, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (Оздоровительные, Досуговые)	%	от 0 до 1	В рамках глубинного интервью
4.	Количество зарегистрированных в организации жалоб от ПСУ на качество предоставляемых услуг в течение года на 100 ПСУ	более 5 менее 5	0 0,5 1	будут запрошены цифры на 09.07.2018 г. со всех учредений; Официально зарегистрированные жалобы
5.	Доля ПСУ, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	%	от 0 до 1	В рамках глубинного интервью