ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Магнитогорского городского округа

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | | Единица измерения (характе­ристика) показателя | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | Источник информации |
|  |  | |  |  | полуста­ционар­ной формы обслуживания | надомн  ой формы обслуж ивания |  |
| 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 | да |  |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.sov.ru](http://www.bus.sov.ru)) в сети «Интернет» | баллы | | от 0 до 1 | да | да | Анализ сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
| 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. № 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 | да | Анализ сайтов УСЗН или организаций социального обслуживания |
| 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 | да | Социологическое исследование (невключенное наблюдение) |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | | 1/0 | да | да | Анализ сайтов УСЗН или организаций социального обслуживания |
| з. | 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 | да | Социологическое исследование (невключенное наблюдение), эксперимент («контрольная закупка») |
| 3.1. | телефон | да/нет | | 1/0 | да | да |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | | 1/0 | да | да |
| 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 | да | эксперимент («контрольная закупка») |
| 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 | да |  |
| 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 | да | Эксперимент («контрольная закупка») |
| 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 | да | Эксперимент («контрольная закупка») |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность  имеется/ отсутствует | | 1/0 | да | да |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | возможность  имеется/ отсутствует | | 1/0 | да | да |  |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность  имеется/ отсутствует | | 1/0 | да | да |  |
| 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 | да | Социологическое исследование (невключенное наблюдение) |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена  частично/ представлена в полном объеме | | 0/0,5/1 | да | да |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | отсутствует/ представлена  частично/ представлена в полном объеме | | 0/0,5/1 | да | да |  |
| 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 | да |  |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| П. 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) |  |  | Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос) |
| 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) | оборудова  на/ частично оборудова  на /не оборудована | | 1/0,5/0 | да | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /не  доступны | | 1/0,5/0 | да | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно  /не доступно | | 1/0,5/0 | да | нет | Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос) |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | | 1/0 | да | нет |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | | 1/0 | да | нет | Социологическое исследование (невключенное наблюдение, экспертный опрос) |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установлен ных в штатном расписании | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | Анализ документов (ведомственная статистика) |
| 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 | да | нет | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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 | да | Анализ документов (ведомственная статистика) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | | среднее значение показателей  2.1-.2.13  в баллах | да | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 2.1 | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 2.2. | предоставлением социально-бытовых услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |  |
| 2.3 | предоставлением социально-медицинских услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |  |
| 2.4. | предоставлением социально-психологических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |  |
| 2.5 | предоставлением социально-педагогических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |
| 2.6 | предоставлением социально-трудовых услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |
| 2.7. | предоставлением социально-правовых услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |  |
| 2.8. | предоставлением услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |
| 2.9. | оборудование для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | нет |  |
| 2.10 | порядком оплаты социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 2.11. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да |  |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | да |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да |  |
| 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 | да | нет | Социологическое исследование (анкетирование) |
| 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  менее 5 жалоб  жалоб не зареги­стриро­вано | | 0  0,5  1 | да | да | Анализ документов (ведомственная статистика) |
| 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 | да | Социологическое исследование (анкетирование) |

**\*Невключенное наблюдение** —Тип наблюдения, при котором исследователь получает информацию об изучаемой группе, не включаясь в ход событий и не становясь членом этой группы.

\***Контрольная закупка** - совокупность экспериментальных измерительных операций при непосредственном прохождении процедур получения услуги получателем услуги. Отличается от других методов тем, что: а) позволяет получить актуальный срез качества предоставления услуги, исполнения норм и т.д. б) эмпирические измерения осуществляются с позиции получателя услуг. Суть метода контрольной закупки состоит в том, что информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей. Он проходит все (или некоторые) этапы получения услуги – от поиска информации о правилах, до получения результата - и фиксирует значимые характеристики этапов получения услуги, все свои впечатления от процесса получения услуги, проблемы, вопросы и пути их разрешения. Особенности и ограничения метода контрольной закупки предполагают чрезвычайную зависимость объема исследования и характера закупок от ракурса, в котором рассматривается проблема качества. Строго говоря, такое тестирование позволяет выявлять хотя бы один сбой в реализации процесса и описать этот сбой, используя характеристики регламента, с позиции получателя услуги. Т.е. результатом контрольной закупки является минимально достаточная информация, свидетельствующая о том, что сбой происходит.