

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

<b>ПОКАЗАТЕЛИ</b>						
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения). регистрационный N 35056);	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	13/15	87
			Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1		
			О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1		
			О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1		
			О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1		
			О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1		
			О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1		
			О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1		
			О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1		
			О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1		
			О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1		
			Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1		
			О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	0		
			О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1		
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0					
1.1.2. Соответствие информации о деятельности	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	20/20	100		

<p>организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты</p>	1		
	<p>О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалов (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда</p>	1		
	<p>О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед</p>	1		
	<p>О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты</p>	1		
	<p>О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты</p>	1		
	<p>О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания</p>	1		
	<p>О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")</p>	1		
	<p>О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)</p>	1		
	<p>О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)</p>	1		
	<p>О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно</p>	1		
	<p>О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	1		
	<p>О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	1		
	<p>Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	1		
<p>О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги (в случае установления показателей, характеризующих качество оказания социальной услуги, в государственном(муниципальном) социальном заказе на оказание государственных(муниципальных)услуг в соц.сфере*</p>	1			
<p>О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с</p>	1			

		законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*			
		О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1		
		О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1		
		О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1		
		Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	телефона;	1	2/5	60
		электронной почты;	1		
		электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	0		
		раздела "Часто задаваемые вопросы"	0		
		технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0		
		Иные (указать какой)			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	79/79	100	100
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет"	77/77	100	
<b>ИТОГО по критерию 1</b>			<b>86</b>		
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>					
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	1	7/7	100
		наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	1		
		наличие и доступность питьевой воды;	1		
		наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1		
		санитарное состояние помещений организаций;	1		
		транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	1		
		доступность записи на получение услуги по телефону, на официальном сайте организации (учреждения)	1		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).		79/79		100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		76/78		96,44
<b>ИТОГО по критерию II</b>			<b>98,97</b>		
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	5/5	100
		наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1		
		наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1		
		наличие сменных кресел-колясок;	1		
		наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	1		
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	5/6	100

	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1		
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1		
		помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;	1		
		наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1		
		наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	1		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
<b>ИТОГО по критерию III</b>			<b>100</b>		
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), при непосредственном обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), при использовании дистанционных форм обращения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
<b>ИТОГО по критерию IV</b>			<b>100</b>		
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>78/79</b>	<b>98,73</b>	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<b>79/79</b>	<b>100</b>	
<b>ИТОГО по критерию V</b>			<b>99,62</b>		
<b>Общий балл/рейтинг</b>			<b>96,90/6</b>		