

Приложение № 3
к методическим рекомендациям
по проведению независимой
системы оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания,
утвержденным приказом Минтруда России
от _____ 2013 г. № _____

Перечень показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания

Наименование показателя	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=10)
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
2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8
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
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
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
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8
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
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:		
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10
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
4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	Официальная статистика	10
5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	8
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