

№	Наименование критерия качества работы организации	Значимость показателя	ПНИ №30
1.	Открытость и доступность информации об организации	Сумма баллов	100
1.1	Наличие информации об организации на сайте bus.gov.ru	5 - присутствует информация; 0 - отсутствует информация;	5
1.2	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: - режим работы организации; - наименование и указатели расположения структурных подразделений; - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией; - образцы заполнения документов для получения услуг; - допустимость и порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий организации, предоставившей услуги	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует	10
1.3	Наличие в организации указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует	10
1.4	Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов (проспектов и других информационных материалов на бумажных носителях) о деятельности организации, видах оказываемых услуг	10 – информация в буклетах представлена в полном объеме и доступна для получателя услуги (клиента); 5 – информация в буклетах представлена в неполном объеме; 0 – отсутствие информационных буклетов	10

1.5	Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации, размещенного на официальном сайте организации как поставщика услуг, для получения информации (консультации)(анализ контактной информации)	10 – соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке; 5 - соединение с организацией и получение информации произошло после третьего звонка; 0 - соединение с организацией и получение информации не произошло после пятого звонка	5
1.6	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации)	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены)	10
1.7	Наличие, полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания в сети Интернет, в т.ч размещение на сайте информации о поставщике услуг, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, оказываемых организацией, их содержании, специалистах, оказывающих услуги	10 – наличие у организации собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации; 5 – собственный сайт в сети Интернет у организации отсутствует, информация представлена в полном объеме на сайте вышестоящей организации; 0 – отсутствие информации об организации в сети Интернете	10
1.8	Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации(анализ контактной информации)	10 – наличие возможности получения он-лайн консультации; 0 – возможность получить он-лайн консультацию отсутствует	10
1.9	Наличие бегущей строки и актуальность производимых объявлений(визуальное наблюдение)	10 –Бегущая строка имеется, информация о деятельности организации в актуальном состоянии; 5 –Бегущая строка имеется, но информация о деятельности организации устаревшая; 0 – новостная лента отсутствует	10

1.10	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг, в т.ч. на сайте организации (анализ контактной информации, наличие книги жалоб и предложений)	10 - есть возможность получения обратной связи всеми возможными способами 5 – есть возможность получения обратной связи; 0 – отсутствует возможность получения обратной связи	10
1.11	Доля лиц, считающих информирование о работе организации о порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования*	10
1.12	Наличие в организации дежурного специалиста (анализ контактной информации)	10-имеется специалист 0-отсутствует специалист	0
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Сумма баллов	55
2.1	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и др. лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование, лифты и др.)(визуальное наблюдение).	10 – организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме; 5 - организация оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья частично; 0 – организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
2.2	Соответствие жилых площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам в расчете на одного обслуживаемого (значение от 0 до 100%)	100% - полное соответствие – 10 баллов 50%-частичное соответствие – 5 баллов от 0 до 49% -0 баллов	5
2.3	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг	10-удовлетворены 5- удовлетворены частично 0- не удовлетворены	10

2.4	Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении	10 - гардероб, туалет, место ожидания доступны и комфортны; 5 - гардероб, туалет, место ожидания доступны, но не комфортны; 0 - гардероб, туалет, место ожидания не доступны	10
2.5	Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями)	10 – условия созданы; 5- условия созданы частично 0 – условия отсутствуют	10
2.6	Наличие автомобильной парковки на территории организации для инвалидов	10 – имеется автомобильная парковка; 5 – автомобильная парковка имеется, но не отвечает требованиям по удобству, местоположению и прочее; 0 – автомобильная парковка отсутствует	10
3	Время ожидания в очереди для получения социальных услуг	Сумма баллов	10
3.1	Время реагирования персонала на посещение (при входе в административное здание)	Метод наблюдения Время ожидания персонала не составило больше 2 минут – 10 баллов Время ожидания персонала не составило больше 3-6 минут – 5 баллов Время ожидания персонала составило больше	10
4.	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность)	Сумма баллов	40
4.1	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования*	10
4.2	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования*	10

4.3	Соответствие работников организации социального обслуживания (руководителя, заместителей руководителя, социальных работников) требованиям профессиональных стандартов (статистические данные)	100% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов – 10 баллов; Не менее чем 75% соответствуют требованиям профессиональных стандартов – 8 баллов; От 74% до 50% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов – 5 баллов; Менее чем 50% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов - 0 баллов	10
4.4	Повышение квалификации персонала (статистические данные)	100% персонала проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет -10 баллов; менее 100%, но более 75% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет-8 баллов; менее 75%, но более 50% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет-5 баллов; менее 50 % персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет -0 баллов	10
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Сумма баллов	39
5.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования*	9

5.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим гражданам, нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей социальных услуг (значение от 0 до 100%)	Метод - анкетирование*	
5.3	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	0 жалоб – 10 баллов 1-8 баллов от 2 до 3 жалоб -5 баллов свыше 3 жалоб – 0 баллов	10
5.4	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (в случае, если предоставление данной услуги предусмотрено в организации)	Метод - анкетирование*	10
5.5	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (значение от 0 до 100%)	Метод - анкетирование*	10
Количество выездов			2
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ			Сумма всех баллов
			244

*0 –9,9% – 0 баллов;
10 – 19,9% – 1 балл;
20 –29,9% – 2 балла;
30 –39,9% – 3 балла;
40 –49,9% – 4 балла;
50 –59,9% – 5 баллов;
60 –69,9% – 6 баллов;
70 –79,9% – 7баллов;
80 –89,9% – 8 баллов;
90 – 99,9% – 9 баллов;
100 %– 10 баллов

	Опрос
	Наблюдение
	Обзвон и оценка сайтов
	Статистические данные