

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы государственных стационарных
учреждений социального обслуживания
Республики Коми, утвержденному решением
Общественного совета при Агентстве Республики
Коми по социальному развитию

**Критерии оценки качества работы
стационарных учреждений социального обслуживания населения
для проведения независимой оценки качества**

Наименование критерия	Ед. изм.	Показатель	Баллы	Источник информации
1. Открытость и доступность информации об учреждении	Наличие /отсутствие	Актуализация информации об учреждении на специальном ресурсе Минфина России (www.bus.gov.ru)	2/0	мониторинг
	Наличие /обновление	Наличие и постоянное обновление информации о деятельности учреждения на странице сайта (www.agentsoc.rkomi.ru) (не реже одного раза в неделю)	2-1 раз в неделю; 1- 2 раза в месяц; 0 -1 раз в месяц	мониторинг
	Наличие /обновление	Наличие и постоянное обновление на информационных стендах учреждения информации о деятельности учреждения, о законодательстве, реализация которого находится в компетенции учреждения, о контролирурующих и надзорных органах	2- 1 раз в месяц; 1-1 раз в квартал; 0-1 раз в полугодие и менее	мониторинг, включая сведения предоставленные учреждениями, визуальный осмотр
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с	% от фактического соответствия к нормативному	Соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного обслуживаемого, к рекомендуемому	2– 100 %; 1– от 80 до 90%; 0-ниже 80%	

ограниченными возможностями		нормативу (6-7 кв. м. на человека)		
	% от доли помещений общего пользования, в которых обеспечивается доступность, к общему числу помещений общего пользования	Обеспечение доступной среды для маломобильных групп	2 -100 %; 1- от 99% до75%; 0- 74% и ниже	сведения, представленные учреждениями
	% от полного соответствия учреждения всем установленным требованиям (из 100% вычитается 1 % за несоответствие по одному из требований контролирующих органов)	Выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов)	2 -100 %; 1- от 80 до 99%; 0- 79% и ниже	сведения, представленные учреждениями
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Наличие/отсутстви е обоснованных жалоб	Работа с обращениями граждан и в рамках досудебного порядка рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг	2 -отсутствие обоснованных жалоб; 0-наличие обоснованных жалоб	сведения, представленные учреждениями и Агентством
	% от общего числа специалистов, которым установлены соответствующие требования	Количество специалистов соответствующих квалификационным требованиям, к общему количеству специалистов, которым установлены соответствующие требования	2 -100 %; 1- 99%; 0- 90%	сведения, представленные учреждениями

4. Результативность деятельности учреждений	% от числа граждан, удовлетворенных качеством социального обслуживания, к общему числу опрошенных граждан	Степень удовлетворения качеством социального обслуживания	2 –от 100 % до 51%; 1- от 50% до 30% 0- менее 30%	результаты анкетирования
	Количество мероприятий (не менее 50 в год)	Проведение мероприятий досугового характера	2-50 и более; 1-от 40 до 49; 0-менее 40	сведения, представленные учреждениями
	% от фактического выполнения к нормативному	Выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания	2 -100 %; 1- от 90 до 99%; 0- менее 90%	сведения, представленные учреждениями
	% от числа инвалидов, имеющих ИПР и прошедших реабилитацию, к общей численности инвалидов, имеющих ИПР	Охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации (ИПР)	2 -100 %; 1- от 90 до 99%; 0- менее 90%	сведения, представленные учреждениями

Приложение №2
к Порядку проведения независимой оценки
качества работы государственных стационарных
учреждений социального обслуживания
Республики Коми, утвержденному решением
Общественного совета при Агентстве Республики
Коми по социальному развитию

**Сводная таблица независимой оценки
качества работы стационарных учреждений социального обслуживания Республики Коми**

№/№	Наименование показателя	Количество баллов по показателям		Примечание
		<i>ГБУ РК «Республ иканский Тентюковский дом интернат» (приняли участие в анкетировании 22 человека</i>	<i>ГБУ РК «Республ иканский Эжвинский ПНИ» (147 человекпр иняли участие в анкетировании</i>	
1	Актуализация информации об учреждении на специальном ресурсе Минфина России (www.bus.gov.ru)	2	2	
2	Наличие и постоянное обновление информации о деятельности учреждения на странице сайта www.agentsoc.rkomi.ru (не реже одного раза в неделю)	0	0	
3	Наличие и постоянное обновление на информационных стендах учреждения информации о деятельности учреждения, о законодательстве, реализация которого находится в компетенции учреждения, о контролирующих и надзорных органах	2	1	<i>«Эжв.ПНИ»: Обновляются информационные стенды, выпущены брошюры об основных правах граждан и способах их защиты. Проводятся консультации,</i>

				<p>содействие в получении б/ю помощи.</p> <p><i>«Тент.ДИ»:</i> Издаются буклеты и информационные листовки (264 шт.) об основных правах граждан и способах их защиты. Выпущено стенгазет, плакатов и стендов (15шт.)</p>
4	Соответствие площади спальных помещений, приходящейся на одного обслуживаемого, к рекомендуемому нормативу (6-7 кв. м. на человека)	2	1	<p><i>«Тент.ДИ»:</i> 100%</p> <p><i>«Эжв.ПНИ»:</i> 85%</p>
5	Обеспечение доступной среды для маломобильных групп	1	2	<p><i>«Тент.ДИ»:</i> 80%</p> <p><i>«Эжв.ПНИ»:</i> 100%</p>
6	Выполнение требований по обеспечению безопасного функционирования учреждения (отсутствие предписаний со стороны проверяющих и контролирующих органов)	2	2	
7	Работа с обращениями граждан и в рамках досудебного порядка рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг	2	2	<p><i>«Тент.ДИ»:</i> Установлен ящик «Почта клиента», жалоб не поступало. Оформлен стенд «Мы и коррупция» с информацией куда и как обращаться в случае вымогательства взятки и совершения иных коррупционных действий.</p> <p><i>«Эжв.ПНИ»:</i> нет инф.</p>
8	Количество специалистов соответствующих квалификационным требованиям, к общему количеству специалистов, которым установлены соответствующие требования	2	2	
9	Степень удовлетворения качеством социального обслуживания	1	2	<p><i>«Тент.ДИ»:</i> Результаты анкетирования (23% хорошо, 41% скорее хорошо, чем плохо, 9% скорее плохо,</p>

				<p>чем хорошо, 27% скорее плохо, чем хорошо).</p> <p>«Эжв.ПНИ»: Результаты анкетирования (Около 80% дали оценку хорошо и 20% скорее хорошо, чем плохо)</p>
10	Проведение мероприятий досугового характера	2	2	<p>«Тент.ДИ»: Результаты анкетирования (80% хорошо, 20% скорее хорошо, чем плохо.)</p> <p>«Эжв.ПНИ»: Результаты анкетирования (100% хорошо)</p>
11	Выполнение установленных норм обеспечения продуктами питания	1	2	<p>«Тент.ДИ»: Результаты анкетирования (55% хорошо, 36% скорее хорошо, чем плохо, 9% скорее плохо, чем хорошо).</p> <p>«Эжв.ПНИ»: Результаты анкетирования (85% дали оценку хорошо и 15% дали оценку скорее хорошо, чем плохо)</p>
12	Охват реабилитационными мероприятиями инвалидов согласно индивидуальным программам реабилитации (ИПР)5	2	2	<p>«Тент.ДИ»: Результаты анкетирования (70% дали оценку скорее хорошо, чем плохо, 10% дали оценку хорошо, 20% воздержались)</p> <p>«Эжв.ПНИ»: Результаты анкетирования (98% дали оценку хорошо и 2% скорее хорошо, чем плохо)</p>
	Средняя оценка качества	1,58	1,66	

