

ПЕРЕЧЕНЬ
критериев независимой оценки работы организаций,
оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

Для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее – организация) используется десятибалльная система (значения показателей определяются от 0 до 10 баллов).

Общий (итоговый) балл для организации рассчитывается как сумма всех значений критериев независимой оценки качества работы организации.

На основании полученного результата организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, охваченных независимой системой оценки (не менее 5 организаций), или принявших добровольное участие в ней.

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Наличие на здании организации таблички, содержащей: - наименование организации; - организационно-правовую форму создания организации; - форму собственности организации; - режим работы организации	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует
1.2	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: - график работы организации; - наименование и место расположения в здании организации ее 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
1.3	Наличие в организации указателей: - на месторасположение гардероба; - на месторасположение туалета	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация отсутствует
1.4	Наличие информационных буклетов (проспектов и других информационных бумажных носителей) о деятельности организации, видах оказываемых ею 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

1.5	Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации для получения информации (консультации)	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
1.6	Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону	10 – информация представлена в полном объеме; 5 – информация представлена не в полном объеме; 0 – информация не представлена (ответы на поставленные вопросы не получены)
1.7	Наличие, полнота и доступность информации об организации в сети Интернет, 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 отраслевого ИОГВ; 0 – отсутствие информации об организации в сети Интернет
1.8	Возможность получить он-лайн консультацию от организации	10 – наличие возможности получения он-лайн консультации; 0 – возможность получить он-лайн консультацию отсутствует
1.9	Наличие новостной ленты и объявлений организации	10 – новостная лента имеется, информация о деятельности организации в актуальном состоянии; 5 - новостная лента имеется, информация о деятельности организации устаревшая; 0 – новостная лента отсутствует
1.10	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг на сайте	5 – есть возможность получения обратной связи;

	организации	0 – отсутствует возможность получения обратной связи
1.11	Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ¹ 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% – 7 баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации, время ожидания в очереди при получении услуг	
2.1	Доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (пандусы, подъемники, специальное оборудование и др.)	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 не в полном объеме; 0 – организация не оснащена специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2	Соответствие площадей жилых помещений организации установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого ²	10 – соответствует на 100%; 8 - соответствует менее чем на 100%, но более чем на 75%; 5 – соответствует менее чем на 75 %, но более чем на 50%; 1 – соответствует менее чем на 50%, но более чем на 25% ; 0 – соответствует менее чем на 25 %
2.3	Наличие, рабочее состояние и доступность	10 - гардероб, туалет, место

¹ Критерий оценивается по следующей формуле: количество лиц из числа опрошенных, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе организации.

² Для организаций, предоставляемых услуги в стационарной форме обслуживания (постоянного или временного проживания)

	гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации	ожидания доступны и комфортны; 5 - гардероб, туалет, место ожидания доступны, но не комфортны; 0 - гардероб, туалет, место ожидания не доступны
2.4	Наличие в организации, расположенной в многоэтажных зданиях, работающего лифта для клиентов	10 - лифт работает; 0 – лифт не работает (лифт отсутствует)
2.5	Наличие урн на каждом этаже организации	10 – урны расположены на каждом этаже; 5 – урны есть не на всех этажах; 0 – урны в здании организации отсутствуют
2.6	Наличие мест для сидения для ожидания в коридорах перед кабинетами	10 – места для сидения есть; 5 – места для сидения есть не везде; 0 – места для сидения отсутствуют
2.7	Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями)	10 – условия созданы; 0 – условия отсутствуют
2.8	В организации обеспечена достаточная освещенность помещений	10 – в помещении организации достаточная освещенность; 5 – не во всех помещениях организации достаточная освещенность; 0 – в помещениях организации недостаточная освещенность
2.9	В организации обеспечена температурная комфортность	10 – в помещении комфортно; 0 – в помещении дискомфортно
2.10	Наличие автомобильной парковки для клиентов возле организации	10 – имеется автомобильная парковка; 5 – автомобильная парковка имеется, но не отвечает требованиям по удобству, местоположению и прочее; 0 – автомобильная парковка отсутствует
2.11	Наличие освещения территории вокруг здания организации	10 – достаточная освещенность вокруг здания организации; 5 – недостаточная освещенность вокруг здания организации; 0 – освещение отсутствует
2.12	Соблюдение чистоты вокруг организации	10 – вокруг здания организации

		чисто; 5 – вокруг здания организации убрано частично; 1 – вокруг здания организации не убрано
2.13	Доля клиентов, оценивающих время ожидания внутри организации в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ³ 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% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов
2.14	Доля клиентов, оценивающих время ожидания предоставления услуги с момента обращения до получения услуги, как незначительное, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ⁴ 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% – 7 баллов; 80 – 89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100% – 10 баллов
3	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов)	
3.1	Положительные отзывы клиентов (бывших клиентов) в средствах массовой информации, книгах жалоб и предложений при отсутствии обоснованных жалоб	5 – наличие положительных отзывов клиентов; 0 – отсутствие положительных отзывов клиентов
3.2	Доля клиентов, считающих персонал,	Метод анкетирования ⁵

³ Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов организации

⁴ Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов организации

	оказывающий услуги, компетентным, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	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
3.3	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных клиентов организации (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ⁶ 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
3.4	Соответствие базового образования занимаемой должности	10 – образование персонала организации на 100% соответствует занимаемым должностям; 8 – образование персонала организации от общего количества сотрудников организации менее чем на 100%, но более чем на 75% соответствует занимаемым должностям; 5 – образование персонала менее чем на 75%, но более чем на 50% соответствует занимаемым должностям 0 - образование персонала менее чем на 50% соответствует занимаемым должностям

⁵ Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов организации

⁶ Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме*100 / количество опрошенных клиентов организации

3.5	Повышение квалификации персонала	10 – 100% персонала проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет; 8 - менее 100%, но более 75% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет; 5 - менее 75%, но более 50% персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет; 0 – менее 50 % персонала от общего количества сотрудников организации проходили повышение квалификации в течение последних 3-х лет
4	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ⁷ 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% – 7 баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4.2	Доля получателей социальных услуг, которые	Метод - анкетирование ⁸

⁷ Критерий оценивается по следующей формуле: количество клиентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством обслуживания *100 / количество опрошенных клиентов организации

	готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим людям, нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей социальных услуг (значение от 0 до 100%)	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% – 7 баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (в случае, если предоставление данной услуги предусмотрено в организации)	Метод - анкетирование ⁹ 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% – 7 баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов
4.4	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, -двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных получателей социальных услуг (значение от 0 до 100%)	Метод анкетирования ¹⁰ 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% – 7 баллов; 80 –89,9% – 8 баллов; 90 – 99,9% – 9 баллов; 100 %– 10 баллов

⁸ Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг из числа опрошенных, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым *100 / количество опрошенных получателей социальных услуг

⁹ Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством питания *100 / количество опрошенных получателей социальных услуг

¹⁰ Критерий оценивается по следующей формуле: количество получателей социальных услуг, из числа опрошенных удовлетворенных условиями проживания в одно-, -двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания *100 / количество опрошенных получателей социальных услуг