[ПЕРЕЧЕНЬ критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания](http://www.socrazvitie67.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=2185:perechen-kriteriev-oczenki-kachestva-okazaniya-uslug-organizacziyami-soczialnogo-obsluzhivaniya&catid=208:drugie-dokumenty)



03 Сентября 2015
Независимая оценнка качества для подраздела - [Другие документы](http://www.socrazvitie67.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=208:drugie-dokumenty)

 УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета по проведению

независимой оценкикачества оказания услуг организациями

социального обслуживания при

Департаменте Смоленской области по социальному

развитию (протокол заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества оказания услуг

организациями социального обслуживания при

Департаменте Смоленской области по социальному

развитию  от 11.02.2015 № 1-ОС)

**ПЕРЕЧЕНЬ**

критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

**I. Критерии, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.**

1. Наличие информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти  в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее также – сеть «Интернет»).

1.1. Наличие информации об организации социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети «Интернет» (далее – официальный сайт ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети «Интернет»).

1.1.1. Размещение информации об организации социального обслуживания на официальном сайте ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети «Интернет» в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

1.1.2. Размещение достоверной, точной, неискаженной информации об организации социального обслуживания на официальном сайте ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети «Интернет».

1.1.3. Своевременное обновление (исправление, актуализация) информации об организации социального обслуживания на официальном сайте ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в сети «Интернет».

1.2. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

1.2.1. Размещение информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.2.2. Размещение достоверной, точной, неискаженной информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

1.2.3. Своевременное обновление (исправление, актуализация) информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания, размещение ее в брошюрах, буклетах.

1.4. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) посредством:

- телефонной связи;

- электронной почты;

- электронных сервисов на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

3. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг организацией социального обслуживания:

- лично в организацию социального обслуживания;

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- по телефону Департамента Смоленской области по социальному развитию.

4. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг организацией социального обслуживания:

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

- на  официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию в сети «Интернет».

**II. Критерии, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг.

1.1. Обеспеченность организации социального обслуживания специальными приспособлениями, инвентарем и оборудованием с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (пандусы, специальные подъемники, лифты, кресла-коляски, каталки и др.).

1.2. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

1.3.  Оборудование входных зон организации социального обслуживания для маломобильных групп населения (на объектах оценки).

1.4. Наличие в организации социального обслуживания специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

1.5.  Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

4. Обеспечение благоустройства и удовлетворительного содержания помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена.

**III. Критерии, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

1. Предоставление социальных услуг гражданам в организации социального обслуживания в сроки, установленные при назначении данных услуг.

2. Обеспечение приема граждан к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг в сроки, установленные при ожидании предоставления социальной услуги.

**IV. Критерии, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

1. Проявление работниками организации социального обслуживания по отношению к получателям социальных услуг доброжелательности, вежливости и внимательности.

2. Укомплектованность организации социального обслуживания работниками, обладающими высоким уровнем компетентности.

3. Укомплектованность организации социального обслуживания работниками (кроме административно-управленческого персонала), прошедшими повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.

**V. Критерии, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

1. Улучшение качества жизни получателей социальных услуг в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания.

2. Обеспечение удовлетворенных условий предоставления социальных услуг гражданам.

2.1. Предоставление получателям социальных услуг в организации социального обслуживания:

- жилых помещений;

- оборудования для предоставления социальных услуг;

- мебели, мягкого инвентаря;

- питания;

- социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических  услуг;

- помещения (оборудования, мебели) для хранения личных вещей;

- оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения;

2.2. Обеспечение в организации социального обслуживания:

- санитарного содержания санитарно-технического оборудования;

- конфиденциальности предоставления социальных услуг;

- оперативности решения вопросов.

2.3. Организация (произведение) в организации социального обслуживания:

- оплаты социальных услуг гражданами в соответствии с установленным порядком;

- посещений получателей социальных услуг родственниками в организации социального обслуживания в соответствии установленным графиком;

- периодического прихода социальных работников на дом.

3. Проведение в организации социального обслуживания мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

4. Наличие индивидуальной программы для каждого получателя социальных услуг, с указанием формы социального обслуживания, видов, объемов, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению, осуществляемых в соответствии с действующим законодательством.

|  |
| --- |
| [**< Предыдущая**](http://www.socrazvitie67.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=2186:perechen-pokazatelej-xarakterizuyushhix-obshhie-kriterii-oczenki-kachestva-okazaniya-uslug-organizacziyami-soczialnogo-obsluzhivaniya&catid=208:drugie-dokumenty) |