|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНрешением Общественного советапри Министерстве труда и социального развития Омской области23 сентября 2014 года  |

ПЕРЕЧЕНЬ

критериев независимой оценки работы государственных учреждений Омской области, оказывающих социальные услуги

в сфере социального обслуживания населения (далее – государственные учреждения)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Источник информации | Государственные учреждения, в отношении которых определяется значение показателя | Значимость показателя, баллы |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Открытость и доступность информации о государственном учреждении:** |  |
| 1.1 | Размещение информации о государственном учреждении на сайте www.bus.gov.ru (баллы) | Анализ сайта www.bus.gov.ru | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\*  | **макс. = 10**10 баллов – информация представлена в полном объеме;5 баллов – информация представлена не в полном объеме;0 баллов – информация отсутствует |
| 1.2 | Полнота, актуальность и понятность информации о государственном учреждении, размещаемой на отраслевом сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) или сайте учреждения (при его наличии (баллы) | Анализ сайта Министерства или сайта учреждения (при его наличии) | ГСУСО\*,КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**10 баллов – информация представлена в полном объеме;5 баллов – информация представлена не в полном объеме;0 баллов – информация отсутствует |
| 1.3 | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы) | Анализ сайта Министерства или сайта учреждения (при его наличии) | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**10 баллов – обратная связь доступна в полном объеме;5 баллов – обратная связь доступна в не полном объеме;0 баллов – обратная связь не доступна  |
| 1.4 | Доля лиц, считающих информирование о работе государственного учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным ( %) | Социологичес­кое исследова­ние | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10** По результатам анкетирования[[1]](#footnote-1)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 2 | **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:** |  |
| 2.1 | 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) | Социологичес­кое исследова­ние (метод – невключенное наблюдение) | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**10 баллов – учреждение оснащено специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме;5 баллов – учреждение оснащено специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья не в полном объеме;0 баллов – учреждение не оснащено специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 2.2 | Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) | Статистика | ГСУСО\*,СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, РЦДП\*\*\*\*\*\*  | **макс. = 10**10 баллов – площади жилых помещений соответствуют на 100%;8 баллов – площади жилых помещений соответствуют менее чем на 100%, но более чем на 75%;5 баллов – площади жилых помещений соответствуют менее чем на 75 %, но более чем на 50%;1балл – площади жилых помещений соответствуют менее чем на 50%, но более чем на 25% ;0 баллов – площади жилых помещений соответствуют менее чем на 25 % |
| 2.3 | Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[2]](#footnote-2)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 3 | **Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:** |  |
| 3.1 | Среднее время ожидания получения социальных услуг в государственном учреждении (дней) | Статистика | КЦСОН\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**10 баллов – среднее время ожидания в очереди со дня подачи заявления на получение социальной услуги не превышает 10 рабочих дней;5 баллов – среднее время ожидания в очереди со дня подачи заявления на получение социальной услуги не превышает от 10 до 14 рабочих дней;0 баллов – среднее время ожидания в очереди со дня подачи заявления на получение социальной услуги не превышает 14 рабочих дней  |
| 3.2 | Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | КЦСОН\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10** По результатам анкетирования[[3]](#footnote-3)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственного учреждения:** |  |
| 4.1 | Доля получателей услуг, которые положительно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников государственного учреждения (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[4]](#footnote-4)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 4.2 | Доля получателей услуг, которые положительно оценивают компетентность социальных и иных категорий работников государственного учреждения (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[5]](#footnote-5)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 5 | **Удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении:** |  |
| 5.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждения (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[6]](#footnote-6)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных государственных учреждений (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[7]](#footnote-7)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 5.3 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать государственное учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%) | Социологичес­кое исследова­ние | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[8]](#footnote-8)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 5.4 | Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%) | Статистика | ГСУСО\*, КЦСОН\*\* | **макс. = 10**10 баллов – 100% получателей услуг охвачены социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации;8 баллов – 75,0 – 99,9 % получателей услуг охвачены социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации;5 баллов – 50,0 – 74,9 % получателей услуг охвачены социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации;3 балла – 25,0 – 49,5% получателей услуг охвачены социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации;1 балл – меньше 25 % получателей услуг охвачены социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации  |
| 5.5 | Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных государственным учреждением (количество жалоб на 100 получателей услуг) | Статистика | ГСУСО\*,КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**10 баллов – обоснованные жалобы отсутствуют;8 баллов – обоснованные жалобы присутствуют, но их число не превышает 2 на 100 получателей услуг в год, повторных жалоб нет;5 баллов – обоснованные жалобы присутствуют, но их число не превышает 4 на 100 получателей услуг в год, повторных жалоб нет;3 баллов – обоснованные жалобы, в том числе повторные присутствуют, но их число не превышает 6 на 100 получателей услуг в год;0 баллов – обоснованные жалобы, в том числе повторные присутствуют, но их число превышает 7 на 100 получателей услуг в год  |
| 5.6 | Удовлетворенность качеством питания (%) | Социологичес­кое исследова­ние  | ГСУСО\*, СРЦН\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[9]](#footnote-9)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |
| 5.7 | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%) | Социологичес­кое исследова­ние | ГСУСО\*, КЦСОН\*\*, СРЦН\*\*\*,ЦСА\*\*\*\*, ЦСА "Надежда"\*\*\*\*\*,РЦДП\*\*\*\*\*\*, ЦСПСД\*\*\*\*\*\*\* | **макс. = 10**По результатам анкетирования[[10]](#footnote-10)0 баллов – 0,0 –9,9%;1 балл – 10,0 – 19,9%;2 балла – 20,0 –29,9%;3 балла – 30,0 –39,9%;4 балла – 40,0 –49,9%;5 баллов – 50,0 –59,9%;6 баллов – 60,0 –69,9 %;7 баллов – 70,0 –79,9%;8 баллов – 80,0 –89,9%;9 баллов – 90,0 – 99,9%;10 баллов – 100,0 % |

\* ГСУСО – государственные стационарные учреждения социального обслуживания Омской области;

\*\* КЦСОН – комплексные центры социального обслуживания населения;

\*\*\* СРЦН – социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;

\*\*\*\* ЦСА – бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной адаптации";

\*\*\*\*\*ЦСА "Надежда" – бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной адаптации для несовершеннолетних "Надежда" города Омска";

\*\*\*\*\*\* РЦДП – бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями";

\*\*\*\*\*\*\* ЦСПСД – бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)".

Значения весовых коэффициентов

с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям

|  |  |
| --- | --- |
| Общий критерий | Значимость критерия |
| Открытость и доступность информации о государственном учреждении | 0,1 |
| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 0,2 |
| Время ожидания в очереди при получении социальных услуг | 0,05 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работниковгосударственного учреждения | 0,1 |
| Удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении | 0,55 |

1. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным/ число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-1)
2. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг/ число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-2)
3. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, оценивающих время ожидания в очереди как незначительное / число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-3)
4. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, положительно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников государственного учреждения / число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-4)
5. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, которые положительно оценивают компетентность социальных и иных категорий работников государственного учреждения / число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-5)
6. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждении/ число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-6)
7. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных государственных учреждениях / число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-7)
8. Критерий определяется по формуле: (число лиц из числа опрошенных, которые готовы рекомендовать государственное учреждение друзьям, родственникам, знакомым / число опрошенных) \*100%. [↑](#footnote-ref-8)
9. Критерий определяется по следующей формуле: (число получателей услуг из числа опрошенных, удовлетворенных качеством питания / число опрошенных) \*100% [↑](#footnote-ref-9)
10. Значение показателя определяется по следующей формуле: (число получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер / число опрошенных) \* 100% [↑](#footnote-ref-10)