

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг ГБУ «ЦСО № 3»**

№ п/п	Показатели
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайте ГБУ «ЦСО № 3», органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):
1.1.	"открытость и прозрачность" - размещение информации о ГБУ «ЦСО № 3» (кайск-центр.рф) в сети "Интернет"
1.2.	соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещенной на сайте ГБУ «ЦСО № 3» в сети "Интернет", порядку размещения информации на сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
1.3.	. наличие информации о деятельности ГБУ «ЦСО № 3» (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):
2.1.	Телефон
2.2.	электронная почта, электронные сервисы на сайте ГБУ «ЦСО № 3» организации в сети "Интернет"
3.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:
3.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков
3.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на сайте ГБУ «ЦСО № 3» в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений
4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:
4.1.	лично в организацию социального обслуживания
4.2.	в электронной форме на сайте в сети "Интернет"
4.3.	по телефону /на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

5.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания
5.2.	на официальном сайте ГБУ «ЦСО № 3» в сети "Интернет"
5.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных
II. Показатели, характеризующие комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
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 социальных услуг:
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
3.	Укомплектованность ГБУ «ЦСО № 3» специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги	
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе ГБУ «ЦСО № 3», порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ГБУ «ЦСО № 3», от общего числа опрошенных
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ГБУ «ЦСО № 3» деятельности за последние три года, от общего числа работников
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в ГБУ «ЦСО № 3», от числа опрошенных
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
2.1.	порядком оплаты социальных услуг
2.2.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг
2.3.	периодичностью прихода социальных работников на дом
2.4.	оперативностью решения вопросов

3.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных