

Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы *



п/п

Показатели

1. I . Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о

1.1.

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети

1.2.

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах

телефона;

электронной почты;

Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), по

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания ус

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информа

1. II . Показатель комфорта условий предоставления услуг, в том числе вре

2.1.

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений о

Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения));

2.2.

Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с заявкой);

2.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего количества получателей услуг);

1. III . Показатели качества услуг для инвалидов

3.1.

Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории;

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33

3.2.

Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получа

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполне

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тиф

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обуче

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от обще

1. IV . Показатель вежливости работников добросовестности (учреждения)

4.1.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников орга

4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

1. V . Показатели, характеризующие условия оказания услуг

- 5. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам
- 5. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - г
- 5. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

* Далее соответственно – организация, учреждение.

* *Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1999, № 29, ст. 3693; 2002, № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2008, № 30, ст. 3616; 2011, № 30, ст. 4596; 2012, № 29, ст. 3990; 2013, № 27, ст. 3460; 2014, № 49, ст. 6928, 2016, № 1, ст. 14; 2017, № 24, ст. 3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51121).



Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33

[Приказ Об организации работы по контролю качества предоставляемых социальных услуг на 2023 год от 14 декабря 2022 года №239](#)



[Приложения к приказу № 239 от 14 декабря 2022 года "Положение о системе качества в ЛОГАУ "Бокситогорский КЦСОН"](#)



[План график Проведения контрольных мероприятий ЛОГАУ "Бокситогорский КЦСОН" на 2023 год](#)

Показатели, характеризующие качество оказания социальной услуги

Автор: Администрация
13.03.2023 09:33
