**Расчет оценки качества социального обслуживания в БУ РА «УСПН Кош-Агачского района»**

**за 1 квартал 2017г**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Критерии** | **Количество баллов** | **Максимальный балл за показатель** | **Фактический балл за показатель** |
| V (1) | Открытость и доступность информации об организации | Наличие и содержание информации об организации на сайте Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 4 | 0  1  0  1 |
| Наличие и содержание информации об организации на стендах учреждения | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| Наличие и содержание информации об организации на сайте учреждения | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| Наличие информационных материалов о деятельности учреждения (буклеты, листовки, брошюры и т.д.) | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| V (2) | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | Наличие и доступность обратной связи с получателями социальных услуг | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 2 | 1  1 |
| Своевременность соблюдение порядка принятия решения по факту обращения через электронный ресурс и книгу жалоб | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| V (3) | Комфортность условий доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями | Доступ к объектам организации | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 3 | 0  1  1 |
| Наличие оборудования для  предоставления социальных услуг | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| Соответствие помещения санитарно-гигиеническим требованиям | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ – 0 |
| V (4) | Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг | Соблюдение специалистами порядка предоставления социальных услуг | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 1 | 1 |
| V (5) | Соблюдение норм профессиональной этики | Выполнение специалистами должностных инструкции | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 8 | 1  7 |
| Значение пункта 6 анкеты для получателей социальных услуг | От 1 до 7 |
| V (6) | Компетентность работников  Организации | Соблюдение администрацией плана повышения квалификации специалистов, проведение аттестации | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 15 | 0  6  6 |
| Значение пункта 5 анкеты получателей социальных услуг | От 1 до 7 |
| Значение пункта 2 анкеты для персонала | От 1 до 7 |
| V (7) | Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | штат учреждения укомплектован специалистами, имеющими специальное образование или специальную подготовку | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 1 | 1 |
| V (8) | Эффективность работы организации | Выполнение государственного задания | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 | 3 | 1  1  1 |
| Выполнение мероприятий «Дорожной карты» | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| Выполнение индивидуальных программ предоставления социальных услуг получателями социальных услуг | Положительный ответ-1  Отрицательный ответ - 0 |
| Максимальный балл | | | | 37 | 31 |

**V = 31/37\*100=84%**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Критерии** | **Количество баллов** | **Максимальный балл за показатель** | **Фактический балл за показатель** |
| N (1) | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации | Значение пунктов 2,3,4,7,10 | От 1 до 35 | 35 (7) | 24(6) |
| N (2) | Удовлетворенность получателем информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг | Значение пункта 1 анкеты для получателей социальных услуг | От1 до 7 | 7 | 7 |
| N(3) | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр) | Значение пункта 9 анкеты для получателей социальных услуг других отделений | От 1 до 7 | 7 | 7 |
| N (4) | Результативность организации социального обслуживания | Значение пункта 8 анкеты для получателей социальных услуг | От 1 до 7 | 7 | 7 |
|  |  |  |  | 56 | 45 |

**N= 45/56\*100= 80%**

**Оценка качества социального обслуживания**

**Р= 84+80/ 2 =82 %**

**Уровень социального обслуживания в организации**

**82% - средний уровень социального обслуживания**