

**Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в  
Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания  
Краснодарского края «Тимашевский дом милосердия»**

№ п/п	Показатели
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Учреждения)
1.2.	Наличие на официальном сайте Учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг Учреждения (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения на официальном сайте Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	

2.1.	<p>Обеспечение в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</p> <p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений Учреждения; транспортная доступность (возможность доехать до Учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте Учреждения посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста Учреждения и пр.).</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту Учреждения для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
<p><b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b></p>	
3.1.	<p>Оборудование помещений организации Учреждения и прилегающей к Учреждению территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>

3.2.	<p>Обеспечение в Учреждения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками Учреждения прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>
	<p><b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников Учреждения)</b></p>
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>



<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора Учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы Учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).