Муниципальное бюджетное учреждение

«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Багаевского района Ростовской области.

ПРОТОКОЛ № 1

заседания попечительского совета

31 января 2018 г.

Присутствовали:

1. Кисляков Николай Александрович – председатель совета ветеранов Багаевского района
2. Кузьменко Любовь Афанасьевна – председатель районного общества инвалидов
3. Чернышова Валентина Афанасьевна - председатель районного общества пенсионеров ЮФО
4. Кислякова Наталья Леонидовна – пенсионер
5. Маштанова Ирина Федоровна – помощник благочинного Багаевского прихода по социальной работе.

Приглашены:

Бородина Л.Н. директор МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района

Мятежная Л.П. – заместитель директора

Максимова А.Л. – заведующий СРО ст. Багаевская,

Слаута А.Ф. – заведующий СРО п. Садовый

Зубкова Л.Э. – заведующий ОСО на дому

**Повестка дня:**

1. План работы попечительского совета на 2018 год.

**По вопросу № 1** слушали секретаря попечительского совета Кислякову Н.Л., которая ознакомила членов попечительского совета с планом мероприятий на 2018 год.

Члены попечительского совета приглашены принять участие в подготовке и

проведении мероприятий празднования Светлого Христово Воскресенья, дня

Победы, Дня социального работника, Дня пожилых людей, Дня инвалидов.

При активном обсуждении планирования работы Попечительского совета

был принят план работы на 2018 год.

**Голосовали:**

**«**За» - 5 (пять) человек

«Против» - 0 (ноль) человек

«Воздержались» - 0 (ноль) человек

Председатель

попечительского совета Кисляков Н.А.

Секретарь попечительского совета Кислякова Н.Л.

Члены попечительского совета Кузьменко Л.А.

Чернышова В.А.

Маштанова И.Ф.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Согласовано:  Директор МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Н. Бородина |  | Утверждаю:  председатель попечительского совета МБУ ЦСОГПВИ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Кисляков |

ПЛАН РАБОТЫ   
попечительского совета    
Муниципального бюджетного учреждения

«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Багаевского района Ростовской области на 2018 год.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Сроки исполнения | Ответственные исполнители |
| 1 | Проведение заседаний попечительского совета | не реже 2 раз в год | председатель |
| 2 | Проведение разъяснительной работы среди населения района по реализации Федерального закона №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | в течение года | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 3 | Проведение информационно-просветительской работы среди населения, направленной на популяризацию социальных услуг | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 4 | Подготовка и проведение мероприятий, посвященных знаменательным датам:  75 –летие освобождения Багаевского района и Ростовской области от немецко-фашистских захватчиков,  75 –летие освобождения Сталинграда,  День защитника Отечества,  Международный Женский день 8 Марта,  День Победы,  День России,  День Багаевского огурца,  День семьи, любви и верности,  День Государственного флага,  День Багаевского Престола,  Международный день пожилых людей, День народного единства,  Декада инвалидов | весь период | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 5 | Проведение постоянной работы с ветеранами Великой Отечественной войны:  - совместные обследования социально-экономических условий проживания ветеранов ВОВ;  - первоочередное оказание социальных услуг нуждающимся ветеранам ВОВ;  - чествование на дому ветеранов войны и труда со знаменательными и юбилейными датами | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 6 | Участие в проведении анкетирования получателей социальных услуг в целях определения удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 7 | Участие в выявлении граждан, нуждающихся в социальном обслуживании | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 8 | Взаимодействие с заинтересованными организациями, учреждениями, ведомствами и другими структурами, осуществляющими помощь и поддержку в защите прав и интересов  получателей услуг Центра | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 9 | Рассмотрение поступивших обращений в адрес попечительского совета Центра, отнесенных к деятельности и компетенции попечительского совета учреждения | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 10 | Обеспечение контроля за исполнением решений и рекомендаций, принятых попечительским советом Центра | постоянно | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 11 | Организационно-правовое заседание попечительского совета по вопросам:  -  обсуждение и утверждение плана работы попечительского совета на 2018 год | I квартал 2018г. | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 12 | Заседание попечительского совета по вопросам:  - о результатах мониторинга получателей социальных услуг;  - повышение квалификации социальных  работников учреждения;  - о проведении работы, направленной на соблюдения норм федерального и областного законодательства в области социального обслуживания населения; | II квартал 2018г. | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 13 | Заседание общественного совета по вопросам:  - подготовка и реализация мероприятий к престольному празднику ст. Багаевская; - подготовка и реализация мероприятий ко Дню пожилых людей. | III  квартал 2018г. | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 14 | Заседание общественного совета по вопросам: - подготовка и реализация мероприятий ко Дню инвалидов | IV  квартал 2018г. | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |
| 14 | Заседание попечительского совета по вопросам:  - рассмотрение и утверждение плана работы совета на 2019 год.  - анализ работы попечительского совета за 2018 год.  - подготовка предложений по совершенствованию работы МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района | IV квартал 2018г. | МБУ ЦСОГПВИ, члены попечительского Совета |

**ПРОТОКОЛ № 2**

**заседания попечительского совета для оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»**

**Багаевского района Ростовской области.**

15 августа 2018 г.

**Присутствовали:**

1. Кисляков Николай Александрович – председатель совета ветеранов Багаевского района
2. Кузьменко Любовь Афанасьевна – председатель районного общества инвалидов
3. Чернышова Валентина Афанасьевна - председатель районного общества пенсионеров ЮФО
4. Кислякова Наталья Леонидовна – библиотекарь отдела комплектации межпоселковой центральной районной библиотеки
5. Маштанова Ирина Федоровна – помощник благочинного Багаевского прихода по социальной работе.

**Повестка дня:**

1. О результатах социалогического опроса (анкетирования) получателей социальных услуг в целях определения удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых социальных услуг МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района за 2018 год.
2. План мероприятий МБУ ЦСОГПВИ по проведению декады пожилых людей с 01.10.2018г. по 10.10.2018 г. для получателей социальных услуг.

**По вопросу № 1** слушали директора МБУ ЦСОГПВИ Бородину Л.Н. о результатах социалогического опроса (анкетирования) получателей социальных услуг МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района за 6 месяцев 2018 года. В опросе приняли участие 400 человек. Опрос проводился посредством анкетирования. Все респонденты оценили работу МБУ ЦСОГПВИ на «хорошо» и «отлично».

2. Маштанова И.Ф. внесла предложение для голосования дать положительную оценку работе учреждения за 2018 год.

**По вопросу № 2** слушали заместителя директора Мятежную Л.П.План мероприятий МБУ ЦСОГПВИ по проведению декады пожилых людей в МБУ ЦСОГПВИ.

**Решили:**

1. Информацию о результатах социалогического опроса (анкетирования) получателей социальных услуг утвердить.
2. План мероприятий МБУ ЦСОГПВИ по проведению декады пожилых людей в МБУ ЦСОГПВИ утвердить.

**Голосовали:**

**«**За» - 5 (пять) человек

«Против» - 0 (ноль) человек

«Воздержались» - 0 (ноль) человек

Председатель

попечительского совета Кисляков Н.А.

Секретарь попечительского совета Кислякова Н.Л.

Члены попечительского совета Кузьменко Л.А.

Чернышова В.А.

Маштанова И.Ф.

Муниципальное бюджетное учреждение

«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Багаевского района Ростовской области.

ПРОТОКОЛ № 3

заседания попечительского совета

19 декабря 2018 г.

Присутствовали:

1. Кисляков Николай Александрович – председатель совета ветеранов Багаевского района
2. Кузьменко Любовь Афанасьевна – председатель районного общества инвалидов
3. Чернышова Валентина Афанасьевна - председатель районного общества пенсионеров ЮФО
4. Кислякова Наталья Леонидовна
5. Маштанова Ирина Федоровна – помощник благочинного Багаевского прихода по социальной работе.

Приглашены:

Бородина Л.Н. директор МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района

Мятежная Л.П. – заместитель директора

**Повестка дня:**

1. О работе МБУ ЦСОГПВИ Багаевского района за 2018 год.

2. План работы на 2019 год.

**По вопросу № 1** слушали директора МБУ ЦСОГПВИ Бородину Л.Н. о работе учреждения в 2018 году.

Кузьменко Л.А. внесла предложение для голосования дать положительную оценку работе учреждения в 2018 году.

**Голосовали:**

**«**За» - 5 (пять) человек

«Против» - 0 (ноль) человек

«Воздержались» - 0 (ноль) человек

**По вопросу № 2** слушали заместителя директора МБУ ЦСОГПВИ Мятежную Л.П., представлен план мероприятий учреждения на 2019 год.

Члены Попечительского совета приглашены принять участие в подготовке и

проведении мероприятий посвященных Рождественским праздникам, Дню Победы – 9 мая, Дню социального работника – 8 июня, Дню пожилых людей -1 октября, Декаде инвалидов – с 1 по 10 декабря.

При активном обсуждении планирования работы Попечительского совета

был принят план работы на 2019 год.

**Голосовали:**

**«**За» - 5 (пять) человек

«Против» - 0 (ноль) человек

«Воздержались» - 0 (ноль) человек.

Председатель

попечительского совета Кисляков Н.А.

Секретарь попечительского совета Кислякова Н.Л.

Члены попечительского совета Кузьменко Л.А.

Чернышова В.А.

Маштанова И.Ф.

**Информация**

**о работе Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области за 2018 год.**

В структуру Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района входят:

- шесть отделений социального обслуживания на дому (далее ОСО), сплановым количеством обслуживаемых 720 человек;

- два социально-реабилитационных отделения (далее СРО): на 40 койко-мест в ст.Багаевская и п.Садовый. Штатная численность работников МБУ ЦСОГПВИ - 219,5 единиц.

Социальное обслуживание на дому осуществляется в 23-х населенных пунктах района. Среднесписочная численность за 2018 год работников учреждения составила – 186,0 человек, социальных работников в ОСО составила – 134,6 человек, среднего медицинского персонала - 5 человек, младшего медицинского персонала – 8 человек.

За 2018 год в Центр социального обслуживания обратились и получили различные виды социальных услуг 1087 человек, из них 233 инвалиды, 3 –инвалиды и участики ВОВ, 31 - вдовы иналидов и участников ВОВ, 1 – блокадники Ленинграда, 54 – труженики тыла. В отделениях социального обслуживания на дому получили услуги 979 человек, в социально-реабилитационных отделениях прошли курс социальной реабилитации 108 человек.

Доля граждан, получивших социальные услуги в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг составила – 100 % (показатель выполнен). Работниками Центра социального обслуживания в 2018 году оказано 1712,4 тыс. услуг, в 2017 году (1723,2 тыс. услуг). Обслуживаемым гражданам оказан весь перечень социальных услуг. Наиболее востребованными являются социально-бытовые услуги – 587,9 тыс., социально-медицинские услуги – 209,5 тыс., социально-психологические – 92,4 тыс. услуг. Дополнительных услуг оказано – 785,8 тыс.услуг. Специалистами Центра проводится обследование граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, составляется акт нуждаемости гражданика в социальных услугах, индивидуальная программа предоставления социальных услуг.

Полностью (100%) удовлетворена потребность нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании. На 1 января 2019 года очереди на социальное обслуживание нет.

В отделении социального обслуживания на дому за 2018 год получили услуги 979 человек, из них получили услуги бесплатно - 399 человек, за частичную плату – 580 человек. Граждан, получающих услуги за полную плату, на обслуживании нет.

Проводится ежемесячный мониторинг средней заработной платы отдельных категорий работников Центра социального обслуживания с целью доведения средней заработной платы в соответствии с Указом Президента.

Среднемесячная заработная плата отдельных категорий работников в МБУ ЦСОГПВИ за 2018 год составила:

**- средний медицинский персонал:**

план – 26412,20 руб. (100% от средней заработной платы по Ростовской области);

факт - 26413,33 руб.; выполнение - 100%.

**- младший медицинский персонал:**

план-26412,20 руб. (100% от средней заработной платы по Ростовской области);

факт -26412,50 руб.; выполнение - 100%.

**- социальные работники:**

план – 26412,20 руб. (100% от средней заработной платы по Ростовской области);

факт – 27204,62 руб.; выполнение - 100%.

По результатам мониторинга за 2018 г.:

- средняя заработная плата руководителя к средней заработной плате работников МБУ ЦСОГПВИ кратность соотношения составила – 2,2 (плановый – 5,5) (показатель выполнен);

- соотношение средней заработной платы основного и вспомагательного персонала 1:0,05 (плановый 1:0,5) (показатель выполнен);

-предельная доля оплаты труда работников административно-управлеческого персонала в фонде оплаты труда 12,1% (плановый 40%) (показатель выполнен);

- доля средств от приносящей деятельности в фонде оплаты заработной платы по отдельной категории работников, определенных Указом Президента, составила 9,2% (план 6,8%) (показатель выполнен).

Работники учреждения обеспечены спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты в соответствии с действующими типовыми нормами и инструкциями.

Несчастных случаев, связанных с производством, за 2018 год не было. Охрана труда и техника безопасности в учреждении организована в соответствии в Федеральным законом «Об основах охраны труда в Российской Федерации» от 17.06.1999 г. № 181-ФЗ. Проведение инструктажей, обучение, проверка знаний по охране труда и технике безопасности работников осуществляется в соответствии с нормативами.

Проводится обучение работников на курсах повышения квалификации, с целью обеспечения соответствия работников современным квалификационным требованиям. Численность работников, прошедших обучение на курсах повышения квалификации – 142 чел., в том числе социальные работники - 128 чел., медицинские работники – 2 чел.

В МБУ ЦСОГПВИ ежеквартально проводится мониноринг удовлетворенности потребителей социальных услуг качеством и доступностью оказываемых услуг. В 2018 г. в опросе приняли участие 979 человека. Респонденты дают положительную оценку деятельности МБУ ЦСОГПВИ. Результаты анкетирования размещаются на официальных сайтах учреждения, минтруда области.

Управлением социальной защиты населения ежегодно проводится независимая оценка качества оказания услуг.

В 2018 году в учреждении прошли проверки сторонних контролирующих организаций: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (замечаний не выявлено); Прокуратура Багаевского района совместно с ГУ ЧС по делам гражданской обороны, ЧС и Управление Роспотребнадзора (выявленные нарушения устранены); Управление социальной защиты населения Администрации Багаевского района (замечаний не выявлено).

В учреждении работает «Мобильная социальная бригада» за год получили услуг 1746 чел. В составе «Мобильной социальной бригады» работает «Социальное такси» для обеспечения доставки маломобильных граждан на обследование в районную больницу, другие учреждения района.

С целью оказания дополнительной помощи пожилым людям, находящихся на обслуживании в «Центре», совместно с «Центром занятости населения» в 2018 г. на общественных работах было занято 106 человек в возрасте от 14 до 16 лет.

Проводятся месячники волонтерского движения «Мы вместе», с участием студенотов учебных заведений, детской художественной самодеятельности школ района, ЦДО, коллективов домов культуры, Центральной районной библиотеки.

В социально-реабилитационном отделении созданы все условия для организации и проведения реабилитационных, лечебно-оздоровительных мероприятий, культурного и бытового обслуживания: имеется медицинский кабинет, зал лечебной физкультуры, кабинет для занятий трудововой терапией, православный уголок, столовая, хол, жилые комнаты на 2-3 человека. Жилые комнаты и кабинеты укомплектоавны мебелью и оборудованием в соответствии с требования Госстандарта. Медицинская деятельность осуществляется в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность. Питание обслуживаемых граждан организовано в соответствии с нормативами и требованиями СанПина.

Работает «Народный университет третьего возраста» для обучения граждан пожилого возраста. На 10 факультетах «Хочу все знать», «Здоровый образ жизни», православный «Свет православия», «Финансовое просвещение», «Доступный интернет», «Мастерица», фитотерапия «Одуванчин», гарденотерапия «Росток», «Школа ухода», «Школа безопасности для пожилых людей» прошли обучение 84 человека. Занятия на факультетах проводятся специалистами учреждения.

Проводятся культурно-массовые мероприятия, в соответствии с планом работы СРО. В 2018 году оганизовано 15 культурно-массовыы мероприятия за пределами учреждения:

- Ростовский академический театр им. Максима Горького на благотворительный спектакль «Три сестры»;

- Поломнические поездки: г. Ростов-на Дону Иверский женский монастырь; с. Петровка Неклиновского района Храм Живоносный источник;

- Храм Святителя Николая ст. Багаевская;

- районный дом культуры на праздничные мероприятия.

Проведены концертные мероприятия в учреждениии с участием художественных коллективов: вокальная группа «Вдохновение», народный хор «Россия», воспитанники детского сада «Березка», «Колокольчик», учащиеся школ района, ЦДО, дети церковно-проходской школы.

Информация о деятельности МБУ ЦСОГПВИ размещается в средстах массовой информации (газета «Светлый путь»), в сети Интернет (сайт МБУ ЦСОГПВИ, сайт министертсва труда и социального развития Ростовской области, сайт Администрации Багаевского района, ГМУ и др.).

Вся работа Центра социального обслуживания направлена на удовлетворение нужд и потребностей клиентов, поддержания у пожилых граждан активной жизненной позиции.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраств и инваоидов» Багаевского района Ростовской области за 2018 год.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей оценки качества | Значение параметров  (в баллах) |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** |  |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: | **0,3** | **100** |
| 1.1.1. | на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; |  | 100 |
| 1.1.2. | на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). |  | 100 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 100 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,4** | **100** |
| 1.3.1. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы |  | **100** |
| 1.3.2. | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» |  | **100** |
|  | **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | **1,0** |  |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время предоставления услуг** |  |  |
| 2.1 | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **0,3** | **100** |
| 2.1.1. | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти |  | 100 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 0,4 | 100 |
| 2.2.1. | Среднее время ожидания предоставления услуги |  | 100 |
| 2.2.2. | Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) |  | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,3** | **100** |
|  | **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления социальных услуг»** | **1** |  |
| **3.** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| 3.1. | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | **0,3** | **100** |
| 3.2. | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | **0,4** | **100** |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **0,3** | **100** |
|  | **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | **1,0** |  |
| **4.** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** |  |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,4** | **100** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,4** | **100** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,2** | **100** |
|  | **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | **1,0** |  |
| **5.** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **0,3** | **100** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | **0,2** | **100** |
| 5,3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 100 |
|  | **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | 1,0 |  |
|  | **Всего** | **5,0** |  |