

# Протокол эксперта

ГБУСОВО «Психоневрологический интернат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»

(далее – организация)

№ п/п	Наименование критерия качества работы организации	Значение критерия, балл	Балл, выставленный экспертом в результате оценки
1	Открытость и доступность информации об организации		
1.1.1	Наличие на здании организации таблички, содержащей:	наименование организации (0.1 балла); организационно-правовую форму создания организации, форму собственности организации (0.1 балла); - режим работы (0.1 балла).	<b>0,3 балла</b>
1.1.2	Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения:	- наименование и место расположения в здании организации ее структурных подразделений (0.1 балла); - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание (0,1 балла); - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией (0.1 балла); -тарифы на социальные услуги (0,2 балла); -наличие брошюр и буклетов о деятельности учреждения (0,1 балл); - образцы заполнения документов для получения услуг (0.1 балла);	<b>0,7 баллов</b>

1.1.3	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	% От 0 до 1 балла; Значение показателя (в %), деленное на 100	<b>1 балл</b>
1.1.4	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью сервисов для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	% От 0 до 1 балла; Значение показателя (в %), деленное на 100	<b>1 балл</b>
1.1.5	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	% От 0 до 1 балла; Значение показателя (в %), деленное на 100	<b>1 балл</b>
1.1.6	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании  От 0 до 1 балла; Значение показателя (в %), деленное на 100	<b>1 балл</b>
1.1.7	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации, переподготовку по профилю социальной работы за последние три года, от общего числа работников	1 балл От 0 до 1 балла; Значение показателя (в %), деленное на 100	<b>0,8 балла</b>
1.1.8	Количество зарегистрированных в организации социального	Более 5 жалоб - 0 баллов;	<b>1 балл</b>

	обслуживания жалоб получателей социальных услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей (в течение года)	Менее 5 жалоб – 0,5 балла; Жалоб не зарегистрировано-1 балл	
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в организации, время ожидания в очереди при получении услуг		
2.1.1	«оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)»	1 балл	1 балл
2.1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,	<b>Всего: 1 балл</b> пандусы (0,5 балл), лифты (0.1 балл); ширина дверного проема (0,1 балл); пороги (0.1 балл) поручни (0.2 балл)	<b>0,9 баллов</b>
2.1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1 балл	1 балл
2.1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1 балл	1 балл
2.1.5	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1 балл (максимально) удовлетворительное (0,3 балла), хорошее (0,5 балла), максимальное соответствие (1 балл)	1 балл

2.1.6	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1 балл (максимально) 0,3-30% укомплектованности 0,5-50% укомплектованности 0,75-75% укомплектованности 1-100% укомплектованности	<b>100%</b>
-------	--	--	-------------

Дата заполнения «24» 08 2017 г.

Дата проведения оценки

Подпись

Ф.И.О.



*Александр Николаевич*