

**Цели и целевые показатели  
в области качества и социальной ответственности  
ГАУ «Первоуральский ПНИ»**

**I. Повышение степени открытости и доступности информации  
об организации социального обслуживания**

1. Полнота и актуальность информации об учреждении, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения, органов исполнительной власти, сети интернет).
2. Наличие альтернативной версии на официальном сайте учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению.
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг.
4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.
6. Наличие информации о подаче жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о деятельности учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.
8. Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями.

**II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг  
и доступности их получения**

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.
2. Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.
3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в

соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых учреждением.

4. Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории учреждения, как хорошее, от общего числа опрошенных.

### **III. Снижение времени предоставления социальной услуги**

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в учреждении больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

2. Среднее время ожидания приема к специалисту учреждения, порядке предоставления социальных услуг среди опрошенных получателей социальных услуг).

### **IV. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения**

1. Доля получателей социальных услуг (либо родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, от общего числа опрошенных.

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.

3. Доля работников учреждения (кроме административно-управленческого аппарата), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой деятельности за последние три года, от общего числа работников учреждения.

### **V. Повышение удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

1. Для получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении, от числа опрошенных.

2. Для получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.

3. Для получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от числа опрошенных.

4. Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг, предоставленных учреждением в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

5. Для получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа