

Оглавление

Методика исследования.....	3
Цель оказания услуг:.....	3
<i>Нормативно-правовые акты для оказания услуг:</i>	3
<i>Цели и задачи:</i>	4
Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания включает в себя:.....	4
<i>Результаты обобщения информации</i>	7
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	7
Результаты оценки комфортности условий оказания услуг.....	12
Результаты оценки доступности для инвалидов.....	13
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.....	14
<i>Результаты анализа информации</i>	16
Общие результаты и рейтинг организаций.....	16
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	18
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	20
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	21
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	23
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	25
<i>Выводы и рекомендации по организациям</i>	26
Выводы.....	26
Выявленные недостатки и рекомендации.....	27
Инструментарий исследования.....	29
Опросный лист (Анкета получателей услуг).....	29
Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг....	32
Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в городе Севастополе, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению.....	36

Методика исследования

Цель оказания услуг:

- Проведение в городе Севастополе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, направленной на повышение качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения (во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Нормативно-правовые акты для оказания услуг:

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения

мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

Цели и задачи:

Цель НОК: предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи НОК:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя;
- выявление недостатков деятельности организаций;
- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

Объектом НОК являются организации социального обслуживания города Севастополя.

Предметом НОК является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения города Севастополя по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания включает в себя:

- выезд в организации социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций и в соответствии с графиком;

- анализ документации организаций социального обслуживания, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении, в Интернете;

- анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания;
- опрос (анкетирование) получателей социальных услуг проводится при посещении респондентом организации социального обслуживания с обязательным участием члена Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя (40%

человек от общего количества получателей социальных услуг в организации в целом и по формам социального обслуживания);

- оценка доступности организаций социального обслуживания посредством телефона;

- фотофиксация (5 фотографий с каждого отделения или площадки организации социального обслуживания, а именно фотографии входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете);

- мониторинг исполнения планов мероприятий по совершенствованию деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения города Севастополя по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.

1.1 Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации																	
	1) Информация о дате государственной регистрации	2) Информация об учредителе, учредителях	3) Информация о местонахождении организации	4) Информация о режиме, графике работы,	5) Информация о контактных телефонах и адресах э.п.	6) О руководителе, его заместителях,	8) о материально-техническом обеспечении	9) о форме социальных услуг (у)	10) о видах социальных услуг	11) о порядке и условиях предоставления услуг по	12) о численности получателей социальных услуг	13) о количестве свободных мест	14) об объеме услуг за счет бюджетных ассигнований	15) о наличии лицензий	17) о правилах внутреннего распорядка	18) о наличии предписаний органов	19) информация о проведении НОК
подростков с ограниченными возможностями»																	
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0

1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет"																			
	1) Информац ия о дате госуд арств енно й регис трац ии	2) Информац ия об учре дител е, учре дител ях органи зации	3) Информац ия о месте нахо жден ия органи зации	4) Информац ия о режи ме, граф ике работ ы,	5) Информац ия о конта ктны х теле фона х и об адрес ах элект ронн ой почт ы;	6) О руко водит еле, его замес тител ях, руко водит елях фили алов	7) о струк туре	8) о мате риаль но-тех ническ ом обесп ечен ии	9) о форм е услуг	10) о видах услуг	11) о порядке и об услов иях пред остав ления услуг	12) о числе ности получа телей услуг по формам обслу живания	13) о количе стве свобод ных мест	14) о объеме пред остав ляем ых услуг за счет бюд жетных ассиг нований	15) о наличии лицензии	16) о Финансово- хозяйственной деятельности	17) о правах внутренне го распорядка , коллектив ном договоре	18) о наличии предписаний и отчетов исполнения	19) о информация о проведе нии независимой оценки качества
ограниченными возможностями»																			
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1

	2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	1	1		1	1	1
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	1	1		1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1	1	1	1	1	1
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	1	1	1	1	1	1

Результаты оценки комфортности условий оказания услуг

	1.1 Комфортность условий оказания услуг						
	1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организации,	3. доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5. санитарное состояние помещений организации	6. транспортная доступность	7. доступность записи на получение услуги организации
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	1	1	1	1	1	1	1
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	1	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1	1	1	1	1	1	1
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	1	1	1	1	1	1	1

Результаты оценки доступности для инвалидов

	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальных услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.					3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
	наличие оборудованных 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.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной информации и знаками, шрифтом Брайля	возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации и в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работникам и организации, прошедшим и необходимое обучение	Возможность оказания услуг дистанционно (на дому)
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1

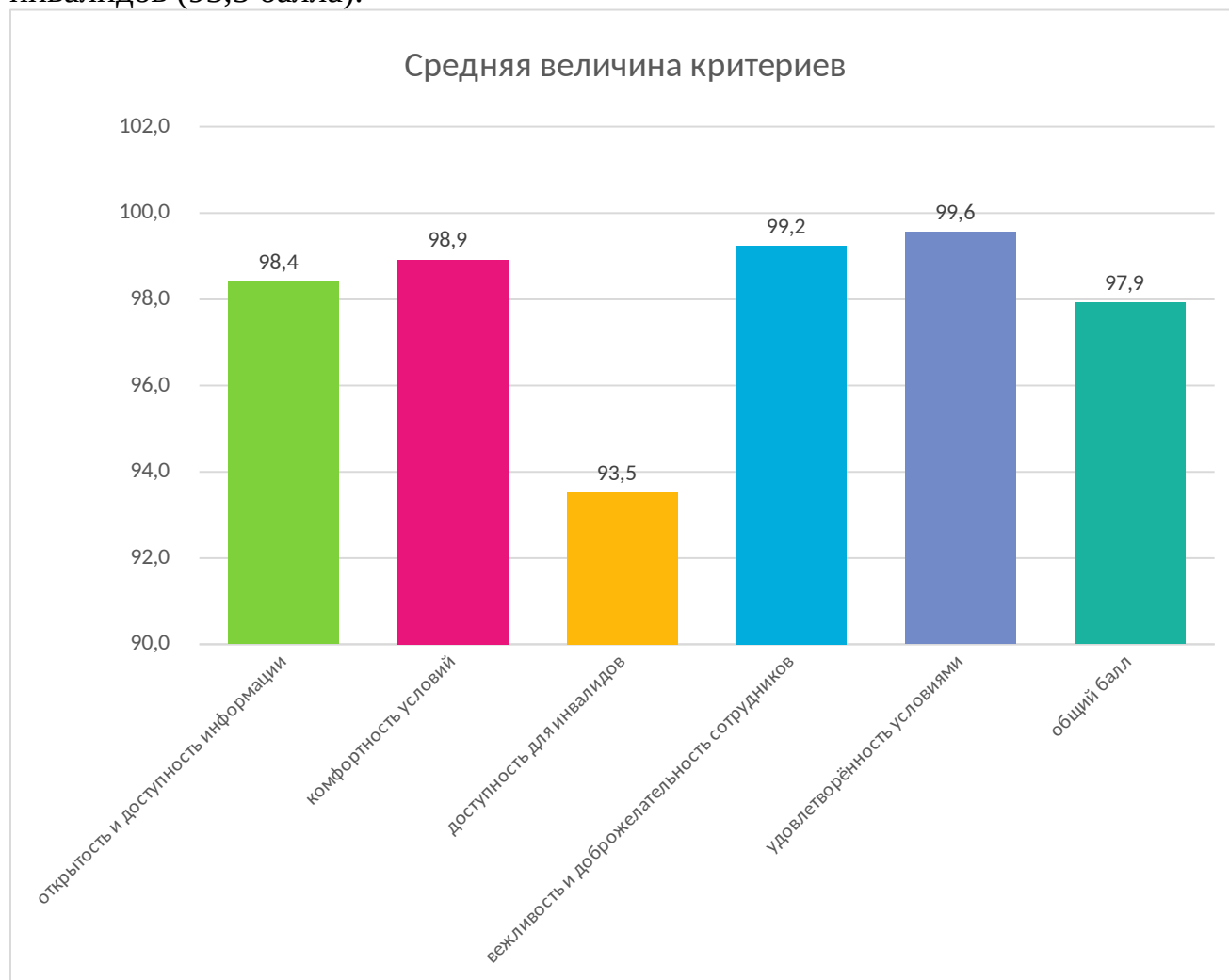
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	90	99	99	98	100	100	99	99	100	100	99
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	99	96	97	96	97	99	98	90	99	98	98
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Севастопольская	100	100	95	100	95	100	100	100	100	100	100

Результаты анализа информации

Общие результаты и рейтинг организаций

Общий средний балл составил 97,92 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (99,6). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости работников организаций (99,2), комфортности условий оказания услуг (98,9), открытости и доступности информации (98,4). Наименее высокое значение принимает критерий доступности для инвалидов (93,5 балла).





Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Индивидуальные значения по каждому критерию:

	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ	Рейтинг
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	1-2
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	1-2
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	97,6	99,0	100,0	99,4	99,5	99,10	3
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	99,2	97,6	99,1	96,8	98,3	98,20	4
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	97,4	98,0	68,5	100,0	100,0	92,78	5

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

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).

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).

Средний балл составил 98,4.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр у	
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100,0
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100,0
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	98	99,2
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100	100	94	97,6
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	83	100	100	95,0
	среднее	96,7	100,0	98,4	98,4

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 96,7.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл составил 100.

По показателю 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» средний балл составил 98,4.

Наиболее высокие баллы получило:

- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
- ✓

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

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).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Средний балл составил 98,9, в том числе по всем видам организаций.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.ком ф	2.2. П.ожи д	2.3. У.ком ф.	
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100,0
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100,0
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100	99	98	99,0
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	100	95	100	98,0
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	97	96	97,6
	среднее	100,0	98,2	98,8	98,9

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл составил 100.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» средний балл составил 98,2.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» средний балл составил 98,8.

Наиболее высокие баллы получили:

- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

•

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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.

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.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Средний балл составил 93,5.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дос т.У	
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100	100	100	100,0
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100,0
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100,0
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	97	99,1
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	80	40	95	68,5
	среднее	96,0	88,0	98,4	93,5

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 96,0 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 88,0 балла;

Оценка по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составила 99,4 балла.

Лидируют следующие организации:

- ✓ Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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).

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).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 99,2.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв. К	4.2. П.оказ.у сл	4.3. П.вежл .дист.У	
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100,0
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100,0
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	100	100	100	100,0
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100	99	99	99,4
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	99	98	90	96,8
	среднее	99,8	99,4	97,8	99,2

Значение показателя 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 составило 99,8.

Значение показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы составило 99,4.

Значение показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия составило 97,8.

Лидируют следующие организации:

- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
- ✓ Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 99,6.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100,0
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100,0
5	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	100	100	100	100,0
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100	100	99	99,5
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	99	98	98	98,3
	среднее	99,8	99,6	99,4	99,6

Значение показателя 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) составило 99,8.

Значение показателя 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,6.

Значение показателя 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,4.

Лидируют организации:

- Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

- Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 97,92 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (99,6). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости работников организаций (99,2), комфортности условий оказания услуг (98,9), открытости и доступности информации (98,4). Наименее высокое значение принимает критерий доступности для инвалидов (93,5 балла).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Выявленные недостатки и рекомендации

Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	Из предложений получателей услуг: установить душевые кабины, нет душевых кабин, разрешить приносить более широкий ассортимент еды с собой.
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	Активнее использовать имеющиеся средства дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	Замечаний нет
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Замечаний нет.
Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	<p>Привести сайт и стенд в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.</p> <p>Обеспечить условия доступности для инвалидов - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению), услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</p>

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1.да

2.нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1.да

2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1.да

2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
1.да
2.нет (переход к вопросу 9)
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
1.да
2.нет
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?
1.да
2.нет
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?
1.да
2.нет
11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?
1.да
2.нет (переход к вопросу 13)
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?
1.да
2.нет
13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
1.да
2.нет
14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)
1.да
2.нет
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
1.да
2.нет
16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):
-

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	x	
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");		

9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	x	
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-грудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	x	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	x	
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	x	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);		
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение		

электронного образа документов);		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		
Всего	Из 15	Из 20

2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентского номера телефона;	
- адрес 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);	
- иного дистанционного способа взаимодействия.	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- санитарное состояние помещений организации;	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- поручней, расширенных дверных проемов;	
- сменных кресло-колясок;	
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, 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.	
ВСЕГО	

Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в городе Севастополе, в отношении которых в 2024 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению

№ п/п	Наименование организации	Адрес
1.	. Государственное казенное учреждение города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	г. Севастополь, ул. Окопная, д. 9
2.	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям по адресу	г. Севастополь, ул. Пушкина, д. 18
3.	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	г. Севастополь, ул. Хрусталева, д. 27
4.	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Севастополь, ул. Николая Музыки, д. 20
5.	Севастопольская региональная общественная организация родителей инвалидов «Особые дети»	г. Севастополь, ул. Балаклавская, д. 8