

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова

« 28 » сентября 2018 г.

МП

НОВИ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук


подпись, дата

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук


подпись, дата

Балезина Е.А.

Исполнитель
канд. соц. наук


подпись, дата

Якушина Н.В.

Исполнитель
специалист ИЦ


подпись, дата

Васильев М.Е.

г. Севастополь, 2018 г.

Оглавление

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 5 |
| 1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг | 6 |
| 1.1 Методологическая часть | 6 |
| 1.1.1 Объект и предмет исследования | 6 |
| 1.1.2 Цель и задачи исследования | 6 |
| 1.2 Организационно-методическая часть | 7 |
| 1.2.1 Методика сбора и анализа данных | 7 |
| 1.2.2 Объем выборки | 8 |
| 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 9 |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 9 |
| Показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 10 |
| Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 11 |
| Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.3..... | 11 |
| Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 12 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»..... | 12 |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг..... | 13 |
| Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.1..... | 13 |
| Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги | 14 |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг..... | 15 |
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»..... | 16 |
| Показатель 3.1Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов..... | 17 |
| Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими..... | 18 |
| Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 19 |
| Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 20 |
| Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию..... | 21 |
| Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию..... | 22 |
| Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия..... | 23 |
| Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | 24 |
| Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)..... | 25 |
| Показатель 5.2..... Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 26 |
| Показатель 5.3..... Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 27 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»..... | 28 |
| Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания..... | 29 |
| ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ | 31 |
| ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 32 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания | 34 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания | 38 |
| Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы..... | 41 |
| Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества | 51 |

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения города Севастополя, проведенной в рамках государственного контракта №7/8-10ЭА от 16 апреля 2018 г.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, включенными в реестр поставщиков социальных услуг на территории города Севастополя, проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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»

- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- постановлением Правительства РФ 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 РФ 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».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения города Севастополя проводилась с 2016 года.

Выполнение работ по настоящему договору осуществлялось в соответствии с техническим заданием к договору, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг

1.1 Методологическая часть

1.1.1 Объект и предмет исследования

Объект социологического исследования – 5 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории города Севастополя, из них 5 – государственных организаций и 1 – негосударственная организация.

| № п/п | Наименование организации | Адрес | Срок |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|
| 1 | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | ул. Николая Музыки, 20 | апрель |
| 2 | ГБУ города Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | ул. Пушкина, 18 | май |
| 3 | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | ул. Хрусталева, 27 | июнь |
| 4 | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | ул. Маршала Блюхера, 4 | июль |
| 5 | ГКУЦПОБПР «Наш дом» | ул. Кулакова, 1 | август |
| 6 | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | ул. Окопная, 9 | сентябрь |

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

1.1.2 Цель и задачи исследования

Цель социологического исследования состоит в оценке качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории города Севастополя.

Задачи:

1) сбор информации о каждой организации, необходимой для проведения независимой оценки по установленным протоколами Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 27.11.2017 № 16 и от 14.03.2018 № 2 критериям и показателям (Приложение № 3 к Государственному контракту), в том числе используя открытые источники информации, анализ нормативных правовых актов и статистических отчетов,

выезды в организации, опрос получателей социальных услуг (анкетирование по форме (Приложение № 2 к Государственному контракту));

2) проведение опроса (анкетирование) и интервьюирование не менее 6 процентов получателей социальных услуг на дому, оказывающему услуги в соответствующей форме социального обслуживания, с выездом к получателям на дом во время оказания социальным работником социальных услуг, в том числе не менее 2 процентов получателей социальных услуг на дому, проживающих в сельской местности;

3) проведение опроса (анкетирование) и интервьюирование не менее 20 процентов получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания с выездом в каждую организацию, предоставляющую социальные услуги в соответствующей форме социального обслуживания;

4) проведение опроса (анкетирование) и интервьюирование получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания из расчёта не менее 20% получателей услуг в организациях с выездом в организацию, предоставляющую социальные услуги в соответствующей форме социального обслуживания.

5) на основе полученных данных анкетирования, а также на основе собранной информации проведение анализа качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания с учётом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждёнными протоколом Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 27.11.2017 № 16;

6) проведение сравнительного анализа показателей 2016, 2017 годов с показателями 2018 года по каждой организации в отдельности.

1.2 Организационно-методическая часть

1.2.1 Методика сбора и анализа данных

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах.

2. Контрольные звонки в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации.

3. Контрольные обращения в организацию социального обслуживания по электронной почте и с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации.

4. Экспертная оценка работы учреждений социального обслуживания (методом наблюдения с применением фото-фиксации).

5. Анкетирование получателей социальных услуг (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Источники информации:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социальной сферы;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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» (ПРИЛОЖЕНИЕ 2).

1.2.2 Объем выборки

| № п/п | Наименование организации | Кол-во анкет | | | Фактическое кол-во получателей услуг | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|--------|--------------------------------------|----------|--------|
| | | стац | полустац | надому | стац | полустац | надому |
| 1 | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | | | 10 | | | 441 |
| 2 | ГБУ города Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 5 | 20 | | 12 | 400 | |
| 3 | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | | 11 | 10 | | 50 | 700 |
| 4 | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | | 10 | | | 45 | |
| 5 | ГКУЦПДОБПР «Наш дом» | 11 | | | 17 | | |
| 6 | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 16 | | | 28 | | |

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.1

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------|
| 1. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТАМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 69,5 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 69,5 | 100 | |
| 3. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 65,5 | 100 | 2 |
| 4. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 56,5 | 100 | 3 |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 43,5 | 100 | 4 |
| 6. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 32,5 | 100 | 5 |

Показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.2

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 80 | 100 | 2 |
| 3. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 80 | 100 | |
| 4. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 40 | 100 | 3 |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 40 | 100 | |
| 6. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 0 | 100 | |

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Таблица 2

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.3

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 3. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 50 | 100 | 2 |

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 3

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------|
| 1. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 87 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 84,9 | 100 | 2 |
| 3. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 72,9 | 100 | 3 |
| 4. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 65,1 | 100 | 4 |
| 5. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 63,7 | 100 | 5 |
| 6. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 49,8 | 100 | 6 |

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Таблица 4

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.1

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 4. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 60 | 100 | 2 |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТАМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 20 | 100 | 3 |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0 | 100 | |

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Таблица 5

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.2

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Показатель 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 6

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.3

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 3. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0 | 100 | |

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Таблица 7

**Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 2
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |
| 4. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 88 | 100 | 2 |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 76 | 100 | 3 |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 40 | 100 | 4 |

Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Таблица 8

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.1

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 80 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 80 | 100 | |
| 3. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 60 | 100 | 2 |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 0 | 100 | |
| 5. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 0 | 100 | |

Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Таблица 9

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.2

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 60 | 100 | 2 |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 60 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 40 | 100 | 3 |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 20 | 100 | 4 |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 20 | 100 | |

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Таблица 10

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.3

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 3. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 87,5 | 100 | 2 |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 45,5 | 100 | 3 |
| 5. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 36,4 | 100 | 4 |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 31,3 | 100 | 5 |

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 11

**Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 3
«Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 84,3 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 70 | 100 | 2 |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 58,9 | 100 | 3 |
| 4. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 54 | 100 | 4 |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 19,7 | 100 | 5 |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 17,4 | 100 | 6 |

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Таблица 12

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.1

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Таблица 13

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.2

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Таблица 14

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.3

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1 | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТАМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

Таблица 15

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Таблица 16

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.1

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 4. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 97,5 | 100 | 2 |
| 5. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 90 | 100 | 3 |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 68,8 | 100 | 4 |

**Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных
организационными условиями предоставления услуг**

Таблица 17

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.2

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 3. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0 | 100 | |

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Таблица 18

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.3

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 100 | 100 | 1 |
| 2. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | |
| 4. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 5. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 6. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 100 | 100 | |

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 19

**Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 100 | 100 | 1 |
| 2. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 100 | 100 | |
| 3. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 100 | 100 | |
| 4. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 99,3 | 100 | 2 |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 90,64 | 100 | 3 |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 77 | 100 | 4 |

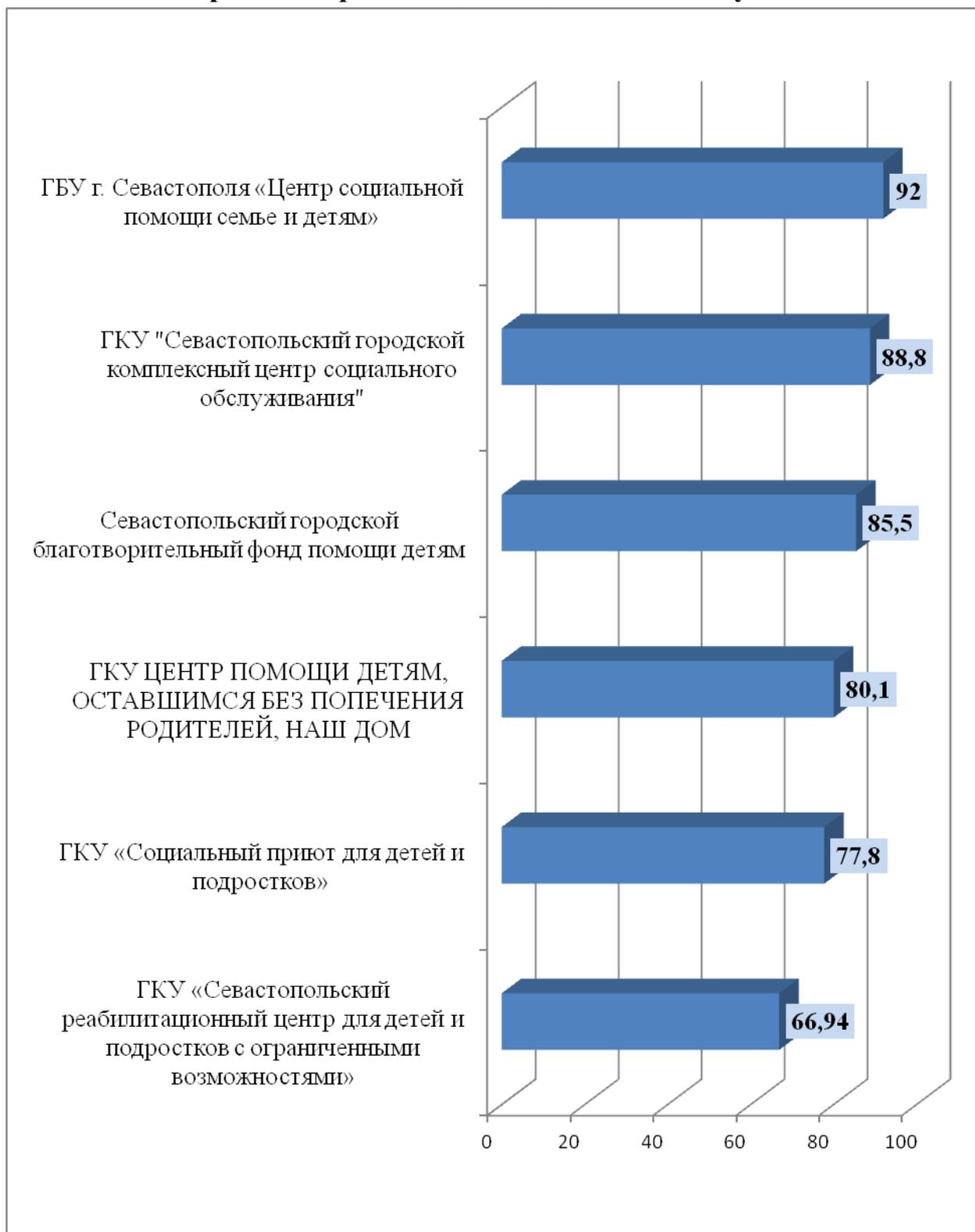
Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

Таблица 20

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

| № п/п | Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» | 92 | 100 | 1 |
| 2. | ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" | 88,8 | 100 | 2 |
| 3. | Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям | 85,5 | 100 | 3 |
| 4. | ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ | 80,1 | 100 | 4 |
| 5. | ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» | 77,8 | 100 | 5 |
| 6. | ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 66,94 | 100 | 6 |

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг было выявлено, что по критерию «Открытость и доступность информации об организации» первое место в рейтинге занимает ГКУ

"Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания" (87 баллов из 100). На последнем месте - Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям (49,8 баллов из 100).

Следует отметить, что уровень информационной открытости социальных учреждений города Севастополя, участвующих в независимой оценке качества, невысокий. Несмотря на то, что все госучреждения имеют информационные сайты, по большей части оцениваемые параметры не соответствуют принятым нормам. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям не имеет официального сайта.

Лучшими практиками по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» оказались ГБУ г. Севастополя «**Центр социальной помощи семье и детям**», Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям и ГКУ «**Социальный приют для детей и подростков**» (по 100 баллов из 100 соответственно). На последнем месте по данному критерию – ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (40 баллов из 100). Такой результат объясняется тем, что на момент проведения независимой оценки качества в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» в помещениях проводился капитальный ремонт и получателям оказывались услуги только на дому, поэтому оценить условия предоставления услуг не представлялось возможным.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг было выявлено, что по критерию «Доступность услуг для инвалидов» первое место занимает ГБУ г. Севастополя «**Центр социальной помощи семье и детям**» (84,3 балла из 100). На последнем месте - ГКУ «Социальный приют для детей и подростков» (17,4 балла из 100).

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» все исследуемые организации получили наивысший балл.

Первое место по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» занимают ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания", Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям и ГКУ **ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ** (по 100 баллов из 100 соответственно). ГКУ «Севастопольский реабилитационный

центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» набрало 77 баллов по этому критерию и оказалось на последнем месте в рейтинге.

В целом, независимая оценка качества позволяют сделать общий вывод о том, что только одна организация социального обслуживания оказывает социальные услуги достаточно высокого качества – ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям» (итоговый балл – 92 из 100).

Самый низкий уровень качества условий оказания социальных услуг зафиксирован в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (66,94 балла из 100).

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рейтинг организаций социального обслуживания населения города Севастополя, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- Севастопольскому городскому благотворительному фонду помощи детям разработать официальный сайт, где представить информацию о деятельности организации социального обслуживания, в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить во всех исследуемых организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- усилить работу попечительских советов;
- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;
- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

АНКЕТА (для надомной формы обслуживания)

удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Уважаемый получатель услуг!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам(Вашему ребёнку, опекаемому, родственнику) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

2) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления социальных услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

| Условия для предоставления услуг | Полностью удовлетворен(а) | Частично удовлетворен(а) | Не удовлетворен(а) | Затрудняюсь ответить |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|
| 3.7 Доступность записи на получение услуги: | | | | |
| а) по телефону | | | | |
| б) на официальном сайте организации, | | | | |
| в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | |
| г) при личном посещении организации или у специалиста организации | | | | |

3) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на консультацию, графиком социального работника на дом и пр.)?

1. своевременно
2. частично
3. не своевременно

4) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (опрашиваются получатели услуг – инвалиды)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. нет статуса инвалида

5) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да
2. нет
3. пока не знаю

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

13) Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

14) Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось в лучшую сторону?

1. да
2. частично
3. нет

15) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

16) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

АНКЕТА для полустационара и стационара

удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Уважаемый получатель услуг!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам (Вашему ребёнку, опекаемому, родственнику) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления социальных услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

| Условия для предоставления услуг | Полностью удовлетворен (а) | Частично удовлетворен(а) | Не удовлетворен (а) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------|
| 3.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | |
| 3.2 Наличие и понятность навигации внутри организации | | | |
| 3.3 Наличие и доступность питьевой воды | | | |
| 3.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | | | |
| 3.5 Санитарное состояние помещений организаций | | | |
| 3.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | | | |
| 3.7 Доступность записи на получение услуги: | | | |
| а) по телефону | | | |
| б) на официальном сайте организации, | | | |
| в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | |
| г) при личном посещении организации или у специалиста организации | | | |

4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на консультацию, графиком социального работника на дом и пр.)?

1. своевременно
2. частично
3. не своевременно

6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (опрашиваются получатели услуг – инвалиды)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)
4. нет статуса инвалида

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да
2. нет
3. пока не знаю

11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации и графиком работы организации)?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

13) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения.

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»

| № | Показатели |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

| № | Показатели |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных |

* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056)

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

| № | Показатели |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование 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 (учреждении). |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - 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). |

IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»

| № | Показатели |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| № | Показатели |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (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 организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

| № | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | |
| 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). | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | | - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70-80% | 40 баллов | |
| | | | | 81-90% | 60 баллов | |
| | | | | более, чем 90% | 100 баллов | |
| | | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) | 0 баллов | |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: | | | | | | |

| | | | | | | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|
| | | | | 70-80% | 40 баллов | |
| | | | | 81-90% | 60 баллов | |
| | | | | более, чем 90% | 100 баллов | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - 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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 0 баллов по 20 баллов за каждый способ 100 баллов | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| | информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | социальной сферы | сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | | 100% | | | | 100 баллов |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания 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). | 30% | 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 | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | | - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг | по 20 баллов за каждое условие | |
| | | | | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов | |

| | | | | | | |
|------|----------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|
| | | | 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 и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. ¹ | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный норматив - равен установленному нормативу - меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час) - меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного норматива | 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов | 100 баллов |

¹ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| | | | | на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного норматива не менее, чем на 1/2 срока (не менее, чем на 12 часов) | 100 баллов | |
| | | | 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.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней | - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий | 0 баллов по 20 | 100 баллов |

| | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| | <p>территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | | <p>территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | <p>доступности для инвалидов</p> | баллов за каждое условие | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов | |
| 3.2 | <p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 40% | <p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | по 20 баллов за каждое условие | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| | <p>предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | | <p>зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p> | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | <p>доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)</p> | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» | | 100% | | | | 100 баллов |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| 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). | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 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). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| | сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | | 100% | | | | 100 баллов |
| 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). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| | общего числа опрошенных получателей услуг). ² | | - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | 100% | | | | 100 баллов |

² Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;
 P_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;
 J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (p_{1.1.1} + p_{1.1.2}) / 2,$$

где $p_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$;

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = p_{1.2.1},$$

где $p_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– P_3^1 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$P_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2}) / 2,$$

где $p_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$;

$p_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– Π^2_1 – значение показателя 2.1:

$$\Pi^2_1 = \Pi_{2.1.1},$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^2_2 – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi^2_2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi^2_2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi^2_2 = \Pi_{2.2.2};$$

– Π^2_3 – значение показателя 2.3:

$$\Pi^2_3 = \Pi_{2.3.1},$$

где $\Pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– Π^3_1 – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где $\Pi_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^3_2 – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– Π^3_3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \Pi_{3.3.3},$$

где $\Pi_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

– $П^4_1$ – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = П_{4.1.1},$$

$$\text{где } П_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П^4_2$ – значение показателя 4.2:

$$П^4_2 = П_{4.2.1},$$

$$\text{где } П_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П^4_3$ – значение показателя 4.3:

$$П^4_3 = П_{4.3.1},$$

$$\text{где } П_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– $П^5_1$ – значение показателя 5.1:

$$П^5_1 = П_{5.1.1},$$

$$\text{где } П_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$П^5_2 = П_{5.2.1},$$

$$\text{где } П_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π^5_3 – значение показателя 5.3:

$$\Pi^5_3 = \Pi_{5.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных в целом
условиями оказания услуг в организации

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию K в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a^m_i \times \Pi^m_i = a^m_1 \times \Pi^m_1 + a^m_2 \times \Pi^m_2 + a^m_3 \times \Pi^m_3,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π^m_i – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a^m_i – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K^m_n = b^1 \times K^1_n + b^2 \times K^2_n + b^3 \times K^3_n + b^4 \times K^4_n + b^5 \times K^5_n,$$

где n – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;
 N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;
 m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 K^m_n – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;
 b^m – значимость m -го критерия.

АКТ № 1

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Адрес: г. Севастополь ул. Николая Музыки, 20

Ф.И.О. руководителя: ЕМЕЛЬЯНОВ ЮРИЙ ЭДУАРДОВИЧ

Контактный телефон: (8692) 44-94-67

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 65,5 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 74 баллов | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | - отсутствует информация о деятельности организации | | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 57 баллов | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | 0 баллов | 80 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | | | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0 баллов | 50 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| Итого по критерию 1 | | 100% | | | | 63,7 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 0 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией | | |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|------------|
| | условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | | | | | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | | | | - наличие одного условия | 10 баллов |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | | | | - наличие двух условий | 20 баллов |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | | | | - наличие трех условий | 40 баллов |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | | | | - наличие четырех условий | 60 баллов |
| | | | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | | | | - наличие пяти условий | 80 баллов |
| | | | - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | | | - шесть и более условий | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 0 баллов | | |
| Итого по критерию 2 | | 100% | | | | 40 баллов | | |
| 3 | | | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 0 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 60 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - помощь, оказываемая работниками | | - помощь, оказываемая | - наличие четырех условий | 80 баллов | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | 100 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 3 | | 100% | | | | 54 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | опрошенных получателей услуг). | | взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 4 | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 90 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 0 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 5 | 100% | | | | 77 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 66,94 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), о положениях структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов);
- о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах.

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
- 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»)
- о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

-- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

-- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым до 100%.

АКТ № 2

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: ГБУ г. Севастополя «Центр социальной помощи семье и детям»

Адрес: 299011 г. Севастополь ул. Пушкина, д. 18

Ф.И.О. руководителя: Мочалова Ирина Степановна

Контактный телефон: (8692) 54-21-99

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 69,5 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 78 баллов | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | - отсутствует информация о деятельности организации | | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 61 баллов | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов | - отсутствуют | 0 баллов | 40 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | и взаимодействия с получателями услуг: | | взаимодействия с получателями услуг: | | | |
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 72,9 баллов |
| 2 | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие одного условия | 10 баллов | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие двух условий | 20 баллов | |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие трех условий | 40 баллов | |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | - наличие четырех условий | 60 баллов | |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие пяти условий | 80 баллов | |
| | | | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - шесть и более условий | 100 баллов | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность | доля получателей услуг, удовлетворенных | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | комфортностью предоставления услуг | комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 60 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - наличие альтернативной версии | | - наличие альтернативной версии | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 87,5 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 84,3 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 4 | | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 97,5 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 | | 100% | | | | 99,3 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 92 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов);
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
- 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»)
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа документа)
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

-- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

-- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- сменных кресел-колясок.

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым до 100%.

АКТ № 3

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: ГКУ "Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания"

Адрес: 299029 г. Севастополь, ул. Хрусталева, 27

Ф.И.О. руководителя: Авсейкова Наталья Ивановна

Контактный телефон: 8 692 55-30-08

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 56,5 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 35 баллов | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | - отсутствует информация о деятельности организации | | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 78 баллов | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов | - отсутствуют | 0 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | и взаимодействия с получателями услуг: | | взаимодействия с получателями услуг: | | | |
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации, на информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| Итого по критерию 1 | | 100% | | | | 87 баллов |
| | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 60 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | | | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | 10 баллов | |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | 20 баллов | |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | 40 баллов | |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | 60 баллов | |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | 80 баллов | | | | |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | 100 баллов | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | услуг | общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 88 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 80 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 60 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | "Интернет" для инвалидов по зрению; | | в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 36,4 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 58,9 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность | доля получателей услуг, удовлетворенных | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 4 | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 5 | 100% | | | | 100 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 88,8 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
- о попечительском совете организации социального обслуживания
- 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»)
- о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов)
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов)
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (с приложением копий документов)
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания
- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в организацию и уполномоченному исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (с приложением образцов документов)
- о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах.

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

-- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

-- 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»)

-- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

-- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

-- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов).

Доработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, в настоящее время представленная версия не отвечает соответствующим требованиям.

Обеспечить доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих.

Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

-- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

-- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить наличие и доступность питьевой воды;

Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечить наличие в организации 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).

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

АКТ № 4

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям

Адрес: г Севастополь ул Маршала Блюхера 4

Ф.И.О. руководителя: Капустин Георгий Павлович

Контактный телефон: 550874, 429279

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 32,5 баллов |
| | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | | 65 баллов | | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | |
| | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 100 баллов | | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов | - отсутствуют | 0 баллов | 0 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | и взаимодействия с получателями услуг: | | взаимодействия с получателями услуг: | | | |
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 49,8 баллов |
| 2 | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие одного условия | 10 баллов | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие двух условий | 20 баллов | |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие трех условий | 40 баллов | |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | - наличие четырех условий | 60 баллов | |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие пяти условий | 80 баллов | |
| | | | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - шесть и более условий | 100 баллов | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность | доля получателей услуг, удовлетворенных | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | комфортностью предоставления услуг | комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 80 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 40 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - наличие альтернативной версии | | - наличие альтернативной версии | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 70 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность | доля получателей услуг, удовлетворенных | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| Итого по критерию 4 | | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 | | 100% | | | | 100 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 85,5 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;

- о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов)

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов)

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Разработать официальный сайт организации социального обслуживания.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- сменных кресел-колясок.

Обеспечить наличие в организации 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).

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

АКТ № 5

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: ГКУ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НАШ ДОМ (бывший Детский дом №1)

Адрес: 299011 г. Севастополь, ул. Кулакова д.1

Ф.И.О. руководителя: Мамонова Лилия Александровна

Контактный телефон: +78692 55 76 45

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 69,5 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 39 баллов | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации | - отсутствуют | 0 баллов | 80 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | | дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | | | |
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | | | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 84,9 баллов |
| 2 | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 20 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие одного условия | 10 баллов | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | | | |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | 20 баллов | |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | 40 баллов | |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | 60 баллов | |
| | | | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | 80 баллов | |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | 100 баллов | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | числа опрошенных получателей услуг). | | | переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 76 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 0 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 20 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | по зрению; | | | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 45,5 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 19,7 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| Итого по критерию 4 | | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 | | 100% | | | | 100 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 80,1 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 - о руководителе, его заместителях, руководителях структурных подразделений и филиалов (при их наличии) с указанием контактных телефонов с кодом населённого пункта и адресов электронной почты (при наличии)
 - о попечительском совете организации социального обслуживания
 - 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»)
 - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату
 - о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания
 - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
 - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа документа)
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (с приложением электронного образа документов)
 - о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- Обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений

Обеспечить 100%-ную доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих.

Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации социального обслуживания).

Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»
- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации социального обслуживания).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- 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.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечить наличие в организации 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);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

АКТ № 6

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Наименование организации: ГКУ «Социальный приют для детей и подростков»

Адрес: 299012, город Севастополь, ул. Окопная, 9

Ф.И.О. руководителя: Ларин Владислав Юрьевич

Контактный телефон: – (0692) 48-76-54,48-23-51

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 43,5 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 39 баллов | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | |
| | | | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 48 баллов | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов | - отсутствуют | 0 баллов | 40 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | и взаимодействия с получателями услуг: | | взаимодействия с получателями услуг: | | | |
| | - телефона; | | - телефона; | | | |
| | - электронной почты; | | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов | |
| | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов | |
| | | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 65,1 баллов |
| 2 | | | | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | | | |
| | | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие одного условия | 10 баллов | |
| | | | - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие двух условий | 20 баллов | |
| | | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие трех условий | 40 баллов | |
| | | | - санитарное состояние помещений организации; | - наличие четырех условий | 60 баллов | |
| | | | - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие пяти условий | 80 баллов | |
| | | | - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - шесть и более условий | 100 баллов | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| | | | 2.3. | Доля получателей услуг | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | комфортностью предоставления услуг | комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 0 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 20 баллов |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие одного условия | 20 баллов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие двух условий | 40 баллов | |
| | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | | |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | 60 баллов | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | 80 баллов | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 100 баллов | 31,3 баллов |
| Итого по критерию 3 | | 100% | | | | 17,4 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |

| № п/п | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссией |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 4 | | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 68,8 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 | | 100% | | | | 90,64 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | | 77,8 |

Предложения по улучшению качества условий оказания социальных услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;
- 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»);
- о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату
 - о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания
 - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов)
 - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов)
 - о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов)
 - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах.

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
- о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату
- о тарифах на социальные услуги по видам и формам социального обслуживания
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета г. Севастополя и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа документа)
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (с приложением электронного образа документов)
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Повысить долю результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»
- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (сделать соответствующую ссылку на официальном сайте организации).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать территорию, прилегающую к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие 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);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.