Организация социального обслуживания: Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Лиманский район, Астраханская область»

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки**

**качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания**

**(полустационарная форма обслуживания)**

| №  п/п | Показатели | Значимость | Индикаторы параметров показателей | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | | Максимально возможный суммарный балл организации данного типа | Источник получения информации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)** | | | | | | | | |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:** | **0,3** |  | **баллы** | **100** | | **100 баллов**  **определяется по формуле** |  |
| 1.1.1 | на информационных стендах в помещении организации (учреждения); | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | менее чем на 10% | **100** | | **наблюдение** |
| - количество материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % |
| 1.1.2. | на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения) | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | менее чем на 10% | **100** | | **мониторинг сайта** |
| - количество материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % |
| **1.2.** | **Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** | **0,3** |  | **да/нет** | **100** | | **100 баллов**  **определяется по формуле** | **мониторинг сайта** |
| телефон;  электронная почта;  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 (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно) |
| - в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:** | **0,4** |  | **баллы** | **100** | | **100 баллов определяется по формуле** | **опрос** |
| 1.3.1 | на информационных стендах в помещении организации (учреждения) | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | |
| 1.3.2. | на официальном сайте организации (учреждения) | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | | **1,0** |  |  | **100** | | **100 баллов**  **Для расчётаК1** |  |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | | | | | |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:** | **0,3** |  | **есть/нет**  **возможность имеется/**  **отсутствует** |  | | **100 баллов**  **определяется по формуле** | **наблюдение** |
| 2.1.1. | - 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;  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность:  (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг*,* при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр. | отсутствуют комфортные условия | **100** | |
|  |
| наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх) |
| наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |
| **2.2.** | **Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации (учреждения) для получения услуги*,* графиком прихода социального работника на дом и пр.)** | **0,4** |  | **%** | **100** | | **100 баллов определяется по формуле** | **опрос** |
| 2.2.1. | Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % |
| **2.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг** | **0,3** | **число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос** | **менее чем на 10%**  **от 10 до 30%**  **от 30 до 60%**  **от 60 до 90 %**  **от 90 до 100 %** | **100** | | **100 баллов определяется по формуле** | **опрос** |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | | **1,0** |  |  | **100** | | **100 баллов**  **Для расчётаК2** |  |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | |
| **3.1.** | **Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:** | **0,3** |  | **есть/нет** | **20** | **100 баллов**  **определяется по формуле** | | **наблюдение** |
| 3.1.1. | - оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - отсутствуют условия доступности для инвалидов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх) |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **0,4** |  | **есть/нет** | **80** | | **100 баллов**  **определяется по формуле** | **Наблюдение** |
| 3.2.1. | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
|  |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх) |
| - наличие пяти и более условий доступности |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 0,3 | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | **1,0** |  |  | **68** | | **100 баллов**  **Для расчётаК3** |  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)** | | | | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) | 0,4 | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 0,2 | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | **1,0** |  |  | **100** | | **100 баллов**  **Для расчётаК4** |  |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг** | | | | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) | 0,3 | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) | 0,2 | число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) | 0,5 | число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90 %  от 90 до 100 % | **100** | | 100 баллов определяется по формуле | опрос |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (К5)** | | **1,0** |  |  | **100** | | **100 баллов**  **Для расчётаК5** |  |

**Итоговый показатель учреждения: 94 балла (определяется по формуле)**

**Примечания:**

На информационных стендах в помещениях организации размещена актуальная информация в соответствии с рекомендациями по размещению информации о поставщике услуг на стендах учреждений.

Официальный сайт учреждения: <https://minsoctrud.astrobl.ru/podrazdeleniya/ktsson-limanskogo-raiona>. На официальном сайте учреждения, подведомственного министерству социального развития и труда АО размещена актуальная информация в соответствии с рекомендациями по размещению информации о поставщике услуг на страницах учреждений.

На официальном сайте учреждения в полном объеме находится информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Во время выезда в учреждений было выявлено что:

* обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для оказания услуг находится на высоком уровне;
* оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов находится на низком уровне;
* обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими находится на высоком уровне.

Из критериев отражающих обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для оказания услуг, в организации (учреждении): находится комфортная зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью; доступны санитарно-гигиенические помещения; помещения находятся в хорошем санитарном состоянии; существует возможность записи не получение услуги посредством дистанционных методов.

Из критериев отражающих оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, в организации (учреждении) предусмотрены: наличие сменных кресел-колясок.

Из критериев отражающих обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в организации (учреждении) предусмотрены: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе опроса, проведенного среди получателей услуг организации (учреждения), были выявлены следующие результаты:

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения) – **100%**

на официальном сайте организации (учреждения) – **100%**

Своевременность предоставления услуги (доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты) – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – **100%**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) – **100%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) – **100%**

Среди предложений, способствующих улучшению работы организации (учреждения) были высказаны следующие:

—

**Рекомендации и предложения:**

* обратить внимание на простоту навигации внутри;
* обратить внимание на доступность питьевой воды;
* обратить внимание на транспортную доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
* предусмотреть оборудование входных групп пандусами;
* предусмотреть стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* предусмотреть наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
* предусмотреть наличие специально-оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
* предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* предусмотреть дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Итоговый балл организации (учреждения) составил **93,6 балла,** это означает, что организацией (учреждением) выполняются все предписанные требования к деятельности.

Представители Центра социологических исследований Астраханского государственного университета, участвующие в выезде в организацию – Миронова Ю.Г.